

OPINNÄYTETYÖ

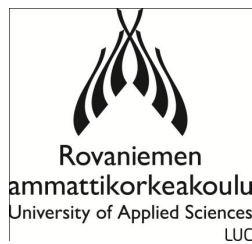
**Toni Junes
Tiina Kivilahti 2012**

MERI-LAPIN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

Matkailun koulutusohjelma



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS-, JA TALOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**MERI-LAPIN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN
KEHITTÄMINEN**

Toni Junes
Tiina Kivilahti

2012

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke

Jenni Laine, Matti Liimatta, Marja Tolonen-Martikainen

Hyväksytty 2012

Työ on verkkosivuilla kopioitavissa opiskelijakäyttöön

Tekijä	Toni Junes Tiina Kivilahti	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke		
Työn nimi	Meri-Lapin matkailualueen turvallisuuden kehittäminen		
Sivu- ja liitemäärä	52 + 5		

Tämän opinnäytetyön aiheena on laatia turvallisuussuunnitelman luonnos Meri-Lapin matkailualueelle. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut kartoittaa Meri-Lapin alueella turvallisuuden nykytila, havaittuja riskejä ja vaaratilanteita sekä edistää turvallisuusyhteistyötä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke, jonka tarkoituksena on ollut kehittää Lapin alueen matkailun turvallisuutta. Hanke on aloitettu vuonna 2009. Aineistoina tässä opinnäytetyössä toimivat Meri-Lapin matkailualueella käydyt turvallisuuden teematilaisuudet ja haastattelut, useat kirja- ja nettilähteet sekä työn teoriatausta. Käytimme materiaalina myös alueella tuotettua Meri-Lapin matkailustrategiaa vuosille 2011–2014.

Turvallisuussuunnitelmaluonnoksen taustalla käytettiin yhdeksää puolistrukturoitua teemahaastattelua alueen eri toimijoille. Haastattelulomakkeita oli yhteensä neljä erilaista ja haastattelut toteutettiin pääosin Kemissä ja Torniossa. Tulosten analysoinnissa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jonka avulla saatiin esille turvallisuuden kehittämisen painopisteet, joita opinnäytetyössä lähdettiin työstämään.

Turvallisuuden nykytilan tuloksina todettiin, että Meri-Lapin matkailualueelle tarvitaan yhteistyöverkosto turvallisuuden kehittämiseksi. Riskitekijöiksi havaittiin kaupungin ja liikenteen sisältämät turvallisuuskysymykset. Opinnäytetyön tuotokseksi muodostui turvallisuussuunnitelman luonnos, joka sisältää vaihtoehtoisia ratkaisuja turvallisuuden edistämiseksi Meri-Lapin matkailualueella.

Turvallisuussuunnitelman luonnos toimii työkaluna Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeelle sen kehitettäessä matkailun turvallisuutta Meri-Lapin alueella. Tavoitteena on luoda itsenäisesti toimiva verkosto, joka huolehtii alueen turvallisuudesta.

Author	Toni Junes Tiina Kivilahti	Year	2012
Commissioned by	Tourism Safety and Security System in Lapland		
Subject of thesis	Developing Tourism Safety and Security in Sea-Lapland Region		
Number of pages	52 + 5		

This thesis is about creating a regional tourism safety plan for Sea Lapland. The goals of this study were to survey the risks present in the Sea Lapland area and also to assist the area to organize co-operation between the operators.

In the background of this process is the Tourism Safety and Security System in Lapland project which was founded to develop tourism safety in the whole Lapland area. This project started in 2009.

Nine half structured interviews in Sea Lapland were made. The interviews were based on subjects of security and were carried out mainly in the Kemi and Tornio region. Analyzing the results was done by using theory based content analysis which assisted to highlight the main improvement objectives of the safety and security development.

Various events based on safety and security, interviews, multiple Internet resources, literature and also the theory base of the thesis were used as the material for this thesis. The tourism strategy for Sea Lapland until year 2014 was also used in this thesis.

As a result of the thesis, it can be noted that the region of Sea Lapland requires a network for the development of safety matters in the area. Security questions mostly concerned traffic and matters of city safety. Finally, a regional tourism safety plan which includes alternative options for working towards a safer Sea Lapland region was produced.

There's a possibility to continue the safety work of Sea Lapland by using this thesis as a tool to enhance the work of Tourism Safety and Security System in Lapland. It is important to create an independently functioning network for safety matters in the area.

Key words network, risks, security, security plan, tourism, tourism safety

SISÄLTÖ

KUVIOLUETTELO	1
1 JOHDANTO.....	2
2 MERI-LAPIN MATKAILUALUE	5
3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU	7
3.1 MATKAILUN TURVALLISUUS	7
3.2 LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUDEN VERKOSTOMALLI	9
3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli	9
3.2.2 Lapin verkostoitumismalli	11
3.3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN MATKAILUALUEELLA	13
3.4 MATKAILUN TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI	17
3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessit ja menetelmät	19
3.4.2 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakkointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä	20
3.4.3 Ennakoinnista skenaarioihin.....	24
3.5 MATKAILUALUEEN RISKIENHALLINTA	25
3.6 MATKAILUALUETASOINEN KRIISINHALLINTA	28
3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa	29
4 SELVITYKSEN TOTEUTUSPROSESSI	35
4.1 TEEMAHAASTATTELU JA SISÄLLÖNANALYYSI	35
5 SELVITYKSEN TULOKSET.....	37
5.1 MERI-LAPIN ERITYISPIIRTEET	37
5.2 MATKAILUALUEEN RISKIT JA VAARATILANTEET	37
5.3 VARAUTUMINEN MATKAILUALUEEN TULEVAISUUTEEN.....	38
5.4 KRIISINHALLINNAN JA VERKOSTON TOIMINTA.....	39
5.5 TURVALLISUUTTA RAJALLA JA RESURSSEISSA.....	41
5.6 TURVALLISUUSTYÖTÄ MERI-LAPISSA	42
5.7 TURVALLISUUSUUNNITELMAN RUNKO.....	43
6 POHDINTA.....	45
LÄHTEET	48
LIITTEET	53

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Verkostoituminen yrityselämässä	8
Kuvio 2. Arvoketjumalli	10
Kuvio 3. Yritysturvallisuuden osa-alueet.....	15
Kuvio 4. Riskienhallinnan osa-alueet.....	27
Kuvio 5. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit	31
Kuvio 6. Pohjois-Karjalan rajaturvallisuusmalli.	41

1 JOHDANTO

Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman luonnoksen tavoitteena on ollut kartoittaa matkailun nykytilanne ja riskit turvallisuuskulmien kannalta. Turvallisuussuunnitelma on toteutettu osana Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmähanketta, jonka tarkoituksena on ollut kehittää yhteisesti matkailun turvallisuutta Lapin alueella. Hanke aloitettiin vuonna 2009 ja hanketta varten Lappi jaettiin kymmeneen eri matkailualueeseen. (Lappi 2012.)

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke toimii matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin kehittämisalueita ovat turvallisuuden lisäksi ennakointi ja tuotekehitys. Turvallisuusjärjestelmä -hankkeen rahoittajana toimii Euroopan sosiaalirahasto. (Lapin korkeakoulukonserni 2012.)

Turvallisuusjärjestelmä -hanke käyttää toteutuksessaan neljää eri projektia, jotka ovat:

- koulutus, verkosto ja ennakointi
- tutkimus ja kehitysverkosto
- osaamis- ja palvelurakenteet
- matkailun turvallisuuden eurooppalainen ulottuvuus

(Lapin korkeakoulukonserni 2012.)

Päätimme osallistua hankkeeseen mukaan kuullessamme siitä keväällä 2011 hankkeen järjestämässä rekrytointitilaisuudessa Rovaniemen ammattikorkeakoulussa Viirinkankaan kampuksella. Hanketta esittelemässä olivat hankkeen projektipäällikkö ja tulevat opinnäytetyöohjaajamme. Hanke tarjosi mahdollisuuden osallistua mukaan luomaan uutta laatutoimintaa Lapin matkailualueelle ja kehittämään omia ammatillisia verkostoja alueella. Samoin mahdollisuus toteuttaa opinnäytetyön prosesseja synnyinseudelta käsin motivoi osallistumaan hankkeeseen mukaan. Opinnäytetyön työstäminen aloitettiin syksyllä 2011.

Hanketoimintaan mukaan toivottiin laajalti eri edustajia elinkeinojen, viranomaisten ja järjestöjen kautta. Kullakin alueella järjestettiin hankkeeseen liitty-

viä teematilaisuuksia puolivuositain, joissa keskusteltiin ja esitettiin aluetta koskevia turvallisuustilanteita. Samalla tilaisuuksien tarkoituksena oli herättää mielenkiintoa ja ajattelua turvallisuuslähtöisemmäksi ja jalkauttaa toiminta eri alueille.

Opinnäytetöitä aloitettiin Rovaniemen ammattikorkeakoululle luodun uuden oppimisenäkemyksen myötä. Turvallisuussuunnitelmia lähdettiin hahmottamaan oppimisenäkemykseen sisältyvän uuden Problem Based Learning- menetelmän avulla, jossa opiskelijat opettavat toisiaan eri tutkimusongelmien kautta. Turvallisuussuunnitelmat toimivat siis samalla pilottihankkeena uudella tavalla toteuttaa opinnäytetöitä. (Lapin korkeakoulukonserni 2012.)

Yhdeksän opiskelijaa lähti työstämään turvallisuussuunnitelmia viidelle alueelle syksyllä 2011. Opiskelijoiden työstämiä turvallisuussuunnitelmien luonnoksia toteutettiin Rovaniemen, Sallan, Utsjoen, Levin ja Meri-Lapin alueilla. Opinnäytetyön teoriatausta rakennettiin yhdessä opiskelijoiden kesken. Opinnäytetyöryhmässä olivat mukana meidän lisäksi seuraavat henkilöt; Annu Tarkiainen, Heidi Turtinen, Laura Jussila, Niina Lampela, Henry Valle, Tiina Ronkainen ja Susanna Määttä. Pyhä-Luosto, Enontekiö, Kemijärvi-Suomu, Posio ja Saariselkä saavat turvallisuussuunnitelman hankkeesta vastaavien toteuttamana.

Meri-Lapin turvallisuussuunnitelmaa varten haastateltiin yhdeksää eri toimijaa Meri-Lapin alueella. Lapin alueelta haastateltiin kymmentä eri henkilöä yhteisesti kaikkia hankkeessa mukana olevia alueita koskien. Haastatteluita varten oli luotu neljä erilaista teemahaastattelulomaketta (Liitteet 2-5) eri toimijoita varten matkailualueilla. Haastatteluiden kautta turvallisuussuunnitelmaan saatiin esille alueen nykytilannetta koskevat näkemykset ja kehittämiskohdat.

Keskeiset opinnäytetyömme tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Mitä riskejä matkailualueella on?
- Millä tavalla turvallisuus on mukana alueen laatutyössä?
- Mitkä ovat alueen turvallisuuden painopisteet?
- Millainen turvallisuussuunnitelman tulisi olla, jotta se olisi käytännössä toimiva?

Tutkimuskysymyksillä halusimme rajata opinnäytetyömme sisällön laajuutta. Kysymyksillä luotiin tärkeimmät aihealueet joita opinnäytetyön tuotoksessa käsitellään ja mitä opinnäytetyö itsessään tulee sisältämään.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada Meri-Lapin alueelle matkailun turvallisuussuunnitelman luonnos, jotta alueelle saataisiin käytännön työkalu yhteisesti toimijoiden käyttöön. Tavoitteena on myös luoda alueelle yhteinen turvallisuusverkosto, joka jatkaa toimintaansa itsenäisesti turvallisuushankkeen päätyttyä alueella vuoden 2012 lopussa.

2 MERI-LAPIN MATKAILUALUE

Meri-Lappi käsittää Perämeren rannassa sijaitsevista kunnista Simon, Kemin, Tornion ja Haaparannan. Itää kohti mentäessä alueeseen kuuluvat Tervola ja Keminmaa.

Meri-Lapin matkailustrategiassa 2011–2014 mainitaan matkailualueen arvo-maailma. Tärkeimpiä Meri-Lapin arvoja ovat juurikin merilappilaisuus sekä yhteistyö ja vuorovaikutus. Meri-Lapin matkailualueen vetovoiman lasketaan perustuvan aidoille asioille, kuten puhtaaseen luontoon ja uniikkeihin kärkituotteisiin. Yhteistyön ja vuorovaikutuksen kautta halutaan taas luoda matkailu-alueelle vahva profiili. (Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014.)

Meri-Lapin erityispiirteitä ovat ennen kaikkea meri ja siihen liittyvät haasteet ja vaaratilanteet. Alue käsittää kuusi kuntaa (Kemi, Keminmaa, Haaparanta, Simo, Tervola, Tornio) ja alueen yhtenäistämiseksi turvallisuussuunnitelma ottaa esille matkailijavirrat alueella ja rahtiliikenteen. Liikennekysymyksissä on otettava huomioon myös valtakunnan ylittävä matkailu Ruotsin puolelle. Matkailupalveluissa matkailualue tarjoaa aktiviteetteja maatilamatkailusta koskenlas-kuun ja on erittäin tunnettu jäärakentamisesta sekä jäänmurtaja Samposta. Meri-Lappi on myös suosittu Incentive- matkailukohde. (Meri-Lappi 2012.)

Ominaista Meri-Lapille on kaupunkimaisuus ja suuret asukasluvut verrattuna muihin Lapin matkailualueisiin. 300 kilometrin säteellä rajan molemmin puolin asuu yli 800 000 ihmistä, jotka muodostavat vahvat lähimarkkinat (ks. Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014). Alueella toimii useampia matkailuyhdistyksiä ja erilaisia matkailutoimintoja.

Kalastus on yksi näkyvimmistä matkailumuodoista Meri-Lapin alueella. Alueelta löytyvät mahdollisuudet useille kalastusmuodoille jokien, sekä meren ääreltä. Erilaisia kalastukseen liittyviä tapahtumia, kuten markkinoita ja kalastuskilpailuita järjestetään vuosittain eripuolilla matkailualueetta. Esimerkiksi Tornion Suurpilkit on järjestetty jo useamman kerran keräten tuhansia kilpailijoita Tornionjoen jäälle. Vuonna 2012 myytävien pilkkikorttien määrä oli 11 000, mikä on 1000 korttia enemmän, kuin edeltävänä vuonna. (YLE Perämeri 2012.) Kalastusmatkailu toiminta edellyttää kalastuslupien ja maksujen huomioimisen

toiminnassa (Kalastusluvat 2012). Kalastus on pääsääntöisesti suomalaisten matkaajien vapaa-ajanviettomuoto alueella.

Meri-Lapin ongelmana on matkailijavirtojen pysyminen alueella ja infrastruktuurin kehittäminen houkuttelevaksi kokonaisuudeksi. Turvahanke pyrkiikin turvallisuuden kautta kehittämään myös Meri-Lapin imagoa maailmalla. Tulevaisuudessa Meri-Lapissa matkailulla on mahdollista kehittyä esimerkiksi kaivosmatkailun suuntaan ihmisten kiinnostusten herätessä alueen teollisuuteen. Matkailualue on nopeasti muuttuva ja toimijoiden on muututtava matkailun mukana.

3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU

3.1 Matkailun turvallisuus

Matkailun turvallisuuden käsitettä voidaan tarkastella eri näkökulmista, jolloin ymmärretään turvallisuuden laajuus käsitteenä. Matkailun turvallisuuden lähtökohta on matkailijan ja alueella toimivien organisaatioiden turvallisuus. (livari 2010, 37.)

Lappiin matkustava asiakas arvioi turvallisuutta erityisesti liikenteen, majoituksen tai muun matkailun liiketoimintaketjuun sisältyvän tuotteen tai palvelun osalta. Matkanjärjestäjät ja paikalliset yritykset ovat puolestaan huolissaan erityisesti sopimuksista, oikeusasioista tai vakuutuksista. Kunnat puolestaan huolehtivat muun muassa palveluiden saatavuudesta ja infrastruktuurin toimivuudesta. Yhteiskunta asettaa turvallisuuden vaatimuksia, joita sekä kunnallinen taso että organisaatiot toteuttavat. Tärkeintä on kuitenkin se, että yhteisenä päämääränä on matkailun turvallisuuden häiriöttömyys. (livari 2010, 37.)

Turvallisuus on ihmisen tärkeimpiä tarpeita (Maslow 1987, 15). Asiakkaalle turvallisuuden tunne on tärkeää palveluprosessin toteutumisen kannalta, koska asiakkaan ikimuistoiset kokemukset ja elämykset eivät toteudu turvatomassa toimintaympäristössä. Viestinnän kautta yksittäisten asiakkaiden kokemuksista syntyy mielikuvia koko matkailualueesta. Tästä syystä voi käydä niin, ettei matkailija tule asiakkaaksi, jos hän olettaa toiminnan olevan turvaton.

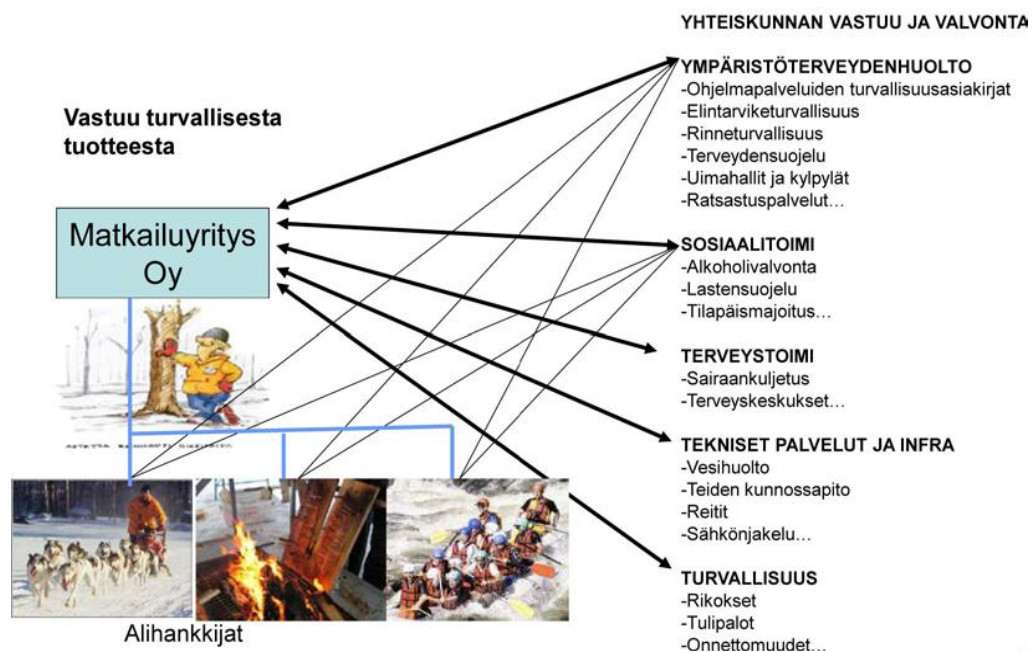
Esimerkiksi kelkkasafarille huonosti varustautunut asiakas kokee safarin epämiellyttäväksi paleltuessaan. Myös moottorikelkan ja kelkkareitin huono kunto voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen turvallisesta matkailupalvelusta. Liiketoiminnan kasvun ja kestävä kehityksen kannalta turvallisuuden kehittäminen on matkailualueen tärkeimpiä kehittämiskohteita.

Matkailualueen turvallisuuden lähtökohtana on yksittäisten organisaatioiden toiminta. Organisaatioiden turvallisuudessa ratkaisevassa osassa ovat johto ja henkilökunta. Organisaatioiden omalla turvallisuussuunnittelulla varmistetaan organisaatioiden sisäinen turvallisuus ja asiakkaiden suojelu vahingoilta ja tapaturmilta. Johto on avainasemassa, koska se toimii esimerkkinä ja motivoi

henkilöstöä toimimaan suunnitelmien mukaan. Turvallisuuden kehittäminen organisaatiossa on viime kädessä johdon tehtävä. (Iivari 2010, 46.)

Henkilöstön pitää noudattaa annettuja määräyksiä, jotta turvallisuutta kehittävät suunnitelmat toteutuisivat käytännössä. Työntekijän täytyy ymmärtää, mitä johdon määrittelemillä suunnitelmilla tarkoitetaan ja miten tärkeää se on organisaation kehitykselle. (Miettinen 2002, 20.) Työntekijän on myös sisäistettävä, mitä turvallisuus hänen työssään merkitsee ja mitä konkreettisia vaikutuksia omalla toiminnalla on organisaation toimintaan.

Matkailualueen turvallisuudessa täytyy huomioida matkailustrategiat ja alueella toimivat viranomaiset, kunnat ja järjestöt. Nämä yhdessä vaikuttavat olennaisesti alueen turvallisuuteen. (Iivari 2010, 46.) Viranomaistoiminnalla pyritään säätelemään ja parantamaan matkailuyritysten turvallisuuden tilaa ja viranomaiset ovat vastuussa yhteiskunnan yleisestä turvallisuudesta pyrkiesään ennaltaehkäisemään rikoksia, tulipaloja ja muita onnettomuuksia. Kunnat puolestaan vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen turvaamalla peruspalvelut. (Lehto 2011.) Matkailun turvallisuuden moniulotteisuutta voidaan havainnollistaa esimerkiksi seuraavan kuvion (kuvio 1) avulla:



Kuvio 1. Verkostoituminen yrityselämässä (Lehto 2011)

Yksittäinen yritys on vastuussa omasta tuotteestaan. Lisäksi yritysten on varmistuttava alihankkijoidensa turvallisuudentilasta sekä huomioitava eri säädökset ja vastuut yhteiskunnan tasolla. Viranomaiset ja kunnat ovat puolestaan vastuussa yhteiskunnallisista ja kansallisista velvoitteistaan. (Lehto 2011.) Seuraavissa luvuissa käsitellään matkailualueen turvallisuuden toteuttamista ja kehittämistä. Turvallisuuden kehittämiseen ja toteuttamiseen on olemassa useita työvälineitä, jotka toimivat linkittyneinä toisiinsa ja parhaiten kokonaisuutena.

Kehittääkseen matkailualueen turvallisuutta alueen toimijoiden on tehtävä yhteistyötä keskenään ja toimittava yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Verkoston avulla matkailualueen turvallisuutta voidaan suunnitella ja johtaa. Ennakointi verkoston turvallisuussuunnittelussa on tärkeää, koska riskit ja vaaratilanteet konkretisoituvat vasta tapahtuessaan. Ennakoitujen vaaratilanteiden mahdollisuus toteutua, sekä niiden vakavuus arvioidaan riskikartoituksessa. Riskien toteutumisesta syntyvää mahdollista kriisiä on osattava alueella hallita. Matkailualuekohtaiseen turvallisuussuunnitteluun vaikuttavat kaikkien edellä mainittujen työvälineiden lisäksi globaalit ilmiöt sekä valtakunnalliset suunnitelmat.

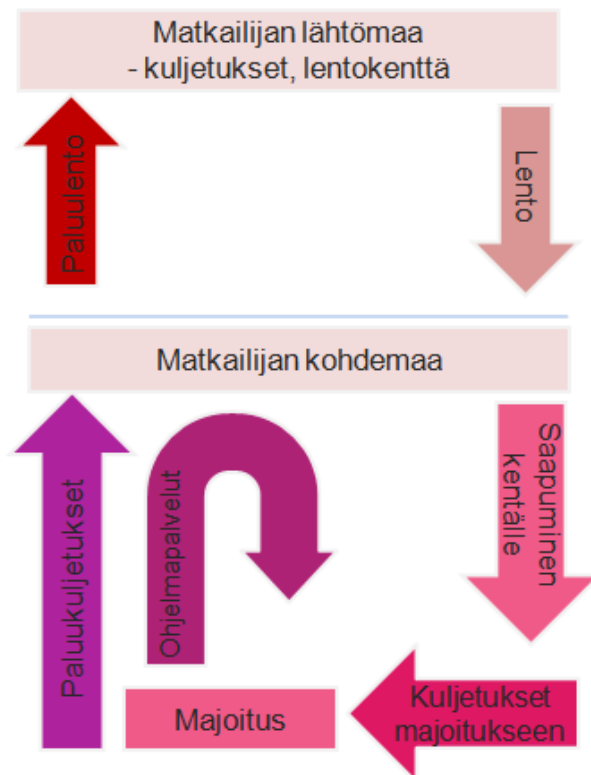
3.2 Lapin matkailun turvallisuuden verkostomalli

3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli

Nykypäivänä matkailupalveluiden alihankintaketjut pitenevät sekä monimutkaistuvat (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010). Ei riitä, että matkailualueen yritys huomioi omassa toiminnassaan yhteiskunnan sille asettamat vaatimukset ja että yhteiskunta valvoo niiden toteutumista. Jokainen matkailualueen yritys joutuu vastaamaan, että asiakkaille tarjottavat sekä omat että alihankkijoiden tuotteet ja palvelut ovat turvallisia. (Ks. Koivumaa 2011, 3.) Alihankinta- ja palveluketjujen pidentyminen matkailualueella tuo mukanaan turvallisuuden arvoketjumalli -ajattelun. Arvoketjumallissa matkailun turvallisuus ei ole pelkästään onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemistä yksittäisissä organisaatioissa, vaan yhden yrityksen tai organisaation turvallisuus koskee koko matkailualueetta. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010.)

Arvoketju kattaa koko matkailualueen ja arvoketju koostuu matkailualueen eri toimijoista.

Toimijoita ovat matkailijan käyttämät kuljetus-, ravitsemis- ja majoituspalvelut sekä muut oheispalvelut, kuten ohjelmapalvelut.



Kuvio 2. Arvoketjumalli (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010)

Arvoketjumalli kuvaa matkailupalveluiden rakennetta ja toimintaa, jossa toimijoiden itsenäiset päätökset sekä toimenpiteet vaikuttavat matkailualueella loppukäyttäjän turvallisuuteen. Matkailijan näkökulmasta matkailun turvallisuus on mukana matkan jokaisessa vaiheessa, alkaen varaamisesta ja hankkimisesta, kattaen majoitus- ja ohjelmapalvelut sekä kuljetukset aina kotiinpaluuseen saakka. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010.) Matkailija näkee hankkimansa palvelutuotteen yhtenä kokonaisuutena, vaikka palvelutuote koostuisikin monista eri matkailualueen toimijoista. Palveluketjujen ollessa pitkiä, matkailualue on yhtä turvallinen kuin alueen heikoin lenkki.

Verkostoitumalla voidaan varmistaa matkailijan turvallisuus palvelutuotteen eri osa-alueilla. Verkostot ovat keskeisimpiä keinoja, joiden avulla verkoston toimijat hakevat synergiaetuja. (Valkokari ym. 2009, 9). Verkostoyhteistyö perus-

tuu vapaaehtoisuuteen sekä toimijoiden väliseen luottamukseen. Kaikkien toimijoiden on hyödyttävä verkostotoiminnasta ja olemassaolosta. Jotta verkostoyhteistyöstä olisi hyötyä, tulee huomio kiinnittää tulevaisuuden vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Lehto–Valkokari 2003, 4, 6.) Edellä mainitut asiat ovat lähtökohdat, joista Lapin matkailun turvallisuudelle on lähdetty rakentamaan verkostomallia.

3.2.2 Lapin verkostoitumismalli

Lapin matkailun turvallisuusverkoston yhteistyötä on kehitetty 1990-luvulta lähtien (ks. Koivumaa 2011, 2). Verkoston tarkoituksena on ollut parantaa Lapin hyvinvointia ja turvallisuutta laaja-alaisen verkostoyhteistyön avulla. Lapissa on rakennettu alueellinen verkostoitumismalli, joka sai alkunsa, kun Lapin lääninhallitus aloitti vuonna 2007 kansallisesti laaditun sisäisen turvallisuuden ohjelman toteuttamisen. Toteutuksen aikana vuonna 2009 käynnistettiin verkostoyhteistyön kehittämiseksi Maaseudun arjen turvaverkosto -hanke, joka toimi heinäkuuhun 2011 saakka. Hankkeen ydintavoitteeksi määriteltiin avoimeen verkostoyhteistyöhön perustuvan toimintamallin luominen. Tässä toimintamallissa yhdistyivät valtakunnallisten ohjelmien tavoitteet sekä harvaan asutun alueen paikalliset tarpeet. Tätä hankkeessa luotua toimintamallia kutsutaan nykyisin Lapin malliksi.

Lapin mallissa verkosto toimii aluetasolla ylittäen organisaatioiden toimialarajat sekä yhdistäen alueen resurssit. Näin verkosto tukee sisäisen turvallisuusohjelman ehdottamia toimenpiteitä, kuten laaja-alaisen alueellisen tahtotilan rakentamista. (Palmgren 2011, 7–8, 10.) Lapin matkailun turvallisuuden kehittämisen tahtotila on voimistunut ja Lapista halutaan tehdä entistä turvallisempi matkailualue. Positiivinen asenne ja halu toimia yhteiseksi hyväksi näkyvät useina konkreettisina toimenpiteinä matkailualueilla, kuten pelastautumisharjoituksina ja turvallisuusseminaareina. Lisäksi Lapissa on toteutettu useita turvallisuuden hankkeita, kuten Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuus sekä turvallisuutta sivuava Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -hanke.

Molempien hankkeiden kotina toimii Rovaniemellä sijaitseva Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. MTI on aloittanut Lapin matkailun turvallisuusjär-

jestelmä -hankekokonaisuuden kautta Lapin matkailualuekohtaisten verkostojen kehittämisen. Hankkeen pilottivaiheen aikana Sallaan tehtiin verkostokuvaus, jonka tarkoituksena oli parantaa, selkeyttää ja koordinoida toimintaympäristössä toimivien yrittäjien, järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä ja tiedonkulkua. Verkostokuvaus antoi myös käsityksen verkoston laajuudesta ja sen merkittävydestä turvallisuuden kehityksessä. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen aikana Lapin kymmenelle hankkeeseen osallistuvalla matkailualueella rakennetaan aluekohtainen turvallisuusverkosto. Hankkeeseen osallistuvia matkailualueita ovat Meri-Lappi, Utsjoki, Pyhä-Luosto, Salla, Levi, Enontekiö, Kemijärvi-Suomu, Rovaniemi, Posio ja Saariselkä.

Turvallisuusverkostossa on mukana matkailualueen elinkeinon toimijoita, viranomaisia, järjestöjen edustajia sekä alueen oppilaitoksista. Verkostoon osallistuminen ja toiminta ovat maksuttomia ja toimenpiteet perustuvat vapaaehtoisuuteen. Turvallisuusverkoston toimesta jokaisella matkailualueella järjestetään säännöllisesti teematilaisuuksia, joissa keskustellaan matkailualueen turvallisuuden ajankohtaisista asioista. Tavoitteena on lisäksi löytää yhteisiä hyviä käytänteitä ja toimintamalleja. Alueellisten verkostojen toimesta matkailualueilla järjestetään yhteisiä harjoituksia ja seminaareja. Jokainen alue määrittelee verkoston toimijoiden kannalta parhaat toimintatavat. Verkostomallin lähtökohtana on poikkihallinnollinen verkostoitumismalli. Poikkihallinnollisessa ja toimialarajoja rikkovassa verkostoitumismallissa ratkaisut ovat kaikkien verkostojäsenien helpommin ymmärrettävissä ja hyväksyttävissä, kun jäsenet ovat olleet mukana ratkaisemassa ongelmaa (Mohamed–Stankosky–Murray 2004, 130).

Lapin verkostoyhteistyön tuloksena on syntynyt monia matkailun turvallisuutta edistäviä työkaluja, kuten pelastuspalveluseminaari, kylmäsuojausvalmiuksien parantaminen sekä matkailun turvallisuuspassi -koulutus. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lisäksi verkostoyhteistyön vaikutuksesta matkailun turvallisuuden koulutus on yksi MTI:n painopistealueista (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011). Turvallisuudella on keskeinen asema MTI:n matkailun restonomi koulutusohjelman sisällössä. Matkailualan restonomiopiskelijat suorittavat koulutusohjelman aikana ensiapu 1 -kurssin, matkailun turvallisuuspassin sekä annis-

kelu- ja hygieniapassin. Turvallisuus näkyy myös instituutissa suoritettavissa oppinäytetöiden aiheissa ja erilaisten toimeksiantojen sisällöissä.

Turvallisuusverkostoihin osallistumisesta syntyvä lisäarvo on motiivi osallistua verkoston toimintaan. Turvallisuusverkostojen toiminnalla on välineellistä merkitystä ja sen toiminnan halutaan muokkaavan ajattelutapoja, antavan uutta tietotaitoa sekä tuovan uusia kokemuksia. (Suominen–Aaltonen–Ikävalko–Hämäläinen–Mantere 2007, 48–49.) Vaikka turvallisuusverkostosta on hyötyä, voi perustavanlaatuisia ongelmia luoda osallistujien välinen passiivisuus, heikko luottamus tai vastavuoroisuuden puute. Lisäksi ongelmana voi olla, että verkoston harjoituksiin ja seminaareihin osallistuva ei pysty soveltamaan opittuja toimenpiteitä aktiivisesti ja omatoimisesti omassa työssään ja aidoissa kriisitilanteissa. Usein myös opitut asiat saattavat olla niin tilannesidonnaisia, ettei uutta asiaa tai taitoa voi soveltaa automaattisesti turvallisuusverkoston ulkopuolella. (Suominen ym. 2007, 48–49, 65.) Lapin turvallisuusverkostojen osalta edellä mainitut sudenkuopat voivat näkyä esimerkiksi toimijoiden ajattelutavoissa, asenteissa turvallisuusverkoston toimintaan, aktiivisuudessa ja teematilaisuuksiin osallistumisessa.

3.3 Turvallisuusjohtaminen matkailualueella

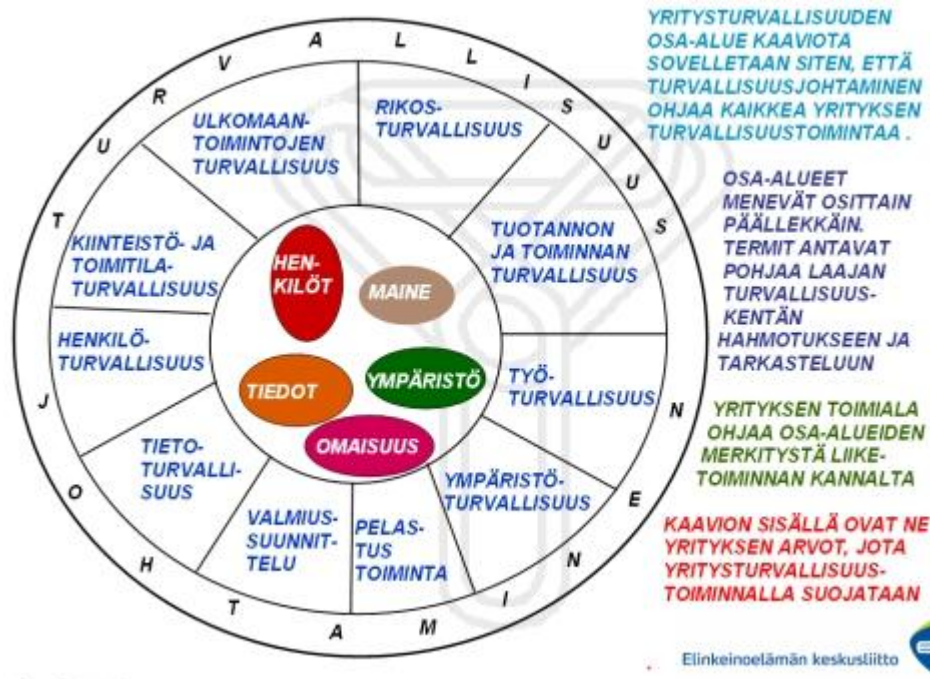
Turvallisuussuunnittelu perustuu turvallisuuden laajaan käsitteeseen. Sillä pyritään vaikuttamaan sellaisiin riskeihin ja asioihin, joihin palvelun tuottaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. (Iivari 2010, 87.) Turvallisuussuunnittelu koostuu kolmesta keskeisestä osasta. Näitä ovat vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelu eli ennakointi, vahinkotapahtumien hallinta eli riskienhallinta sekä vahinkotapahtuman jälkikäsittelyn suunnittelu. Ennaltaehkäisyn edellytyksenä on toiminnan toteutuksen yksityiskohtaisen tiedonkeruu sekä analysointi. Analyysin perusteella saatu tieto viedään käytännön tasolle laatimalla turvallisuusasiakirjat vahinkotapahtumien varalle. (Verhelä 2007, 36–37.) Jotta turvallisuusasiakirjoilla saavutetaan todellista turvallisuuden kehitystä, turvallisuussuunnittelun ja -johtamisen on integroiduttava organisaation päivittäistoi-
mintoihin.

Alueellisella tasolla turvallisuuden kehittämisen tavoitteet ovat samat kuin organisaatiotasolla, mutta mittakaava on suurempi.

Organisaatioiden turvallisuudessa voidaan keskittyä hyvin pieniin asioihin, kuten liukkaan piha-alueen hiekoittamiseen tai katolta putoavien lumien pudotamiseen. Matkailualueen turvallisuuden kysymyksiä puolestaan ovat esimerkiksi miten nouseva kaivostoiminta ja matkailusesongit vaikuttavat tieliikenteeseen tai estävätkö tuhkapilvet lentokoneen saapumisen matkailualueelle. Matkailualueen turvallisuuskehittämisessä voidaan siis käyttää samoja hyväksi havaittuja toimintatapoja ja -malleja kuin organisaatiotason turvallisuussuunnittelussa.

Matkailualueetasolla tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaavat ja suunnittelevat muun muassa kunta ja viranomaiset. Alueella toimivat matkailuyritykset puolestaan ovat toteuttavana osapuolena viranomaisten lisäksi. Tämä asettaa matkailuyrityksille vastuun omien tuotteidensa ja palveluidensa toimivuudesta ja turvallisuudesta viranomaisten vaatimalla tasolla. Matkailuyritysten on entistä enemmän otettava huomioon mitä toimintaympäristössä tapahtuu ja mitkä tekijät vaikuttavat toimintaympäristön kehitykseen. Matkailualueeseen kohdistuvat riskit vaikuttavat jokaiseen toimijaan. Haasteena on, miten organisaatiot voivat osallistua matkailualueen turvallisuuden kehittämiseen ja mikä hallinnoi sitä. Jotta alueen toimijat saadaan tehokkaasti toimimaan yhteistyössä, täytyy matkailun turvallisuussuunnittelua ohjata ja johtaa. Matkailualueen turvallisuusjohtamisen mallina voidaan käyttää yritysturvallisuuden johtamistapoja.

Turvallisuusjohtaminen tarkoittaa turvallisuuden kokonaisvaltaista hallintaa, kehittämistä ja johtamista (Leppänen 2006, 13). Yrityksen turvallisuusjohtamiseen liittyviä tekijöitä voidaan kuvata seuraavalla (kuvio 3, s. 15) ympyrällä.



Kuvio 3. Yritysturvallisuuden osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011)

Kuviossa on hahmotettu mitä turvallisuusjohtamisella ohjataan ja suojellaan yrityksen näkökulmasta. Kuviota voidaan soveltaa matkailualueen turvallisuusjohtamiseen, koska kuvio sisältää paljon samoja turvallisuuden osa-alueita ja suojattavia kohteita kuin matkailualueen turvallisuusjohtaminen.

Organisaatiossa tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaa johtoporras. Se jalkauttaa turvallisuusosaamisen henkilöstölle, joka omalta osaltaan toteuttaa organisaation turvallisuutta käytännön tasolla. Turvallisuusjohtamisella pyritään samaan tavoitteeseen kuin muillakin liiketoimintaa edistävillä menetelmillä, eli häiriöttömään toimintaan organisaatiossa. Häiriöttömän palveluprosessin edellytys on, että yritys toimii ennakoidusti ja kykenee reagoimaan yllättäviin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin johdonmukaisesti ja suunnitellusti. Turvallisuusjohtamisen on huomioitava organisaation yleiset tavoitteet ja strategiat, jotta turvallisuutta voidaan kehittää tehokkaasti ja suunnitelmallisesti. Käytännössä organisaation tavoitteita uhkaavat riskit on tiedostettava ja riskejä on pyrittävä ennaltaehkäisemään. (Leppänen 2006, 175–176.)

Matkailualueetasolla turvallisuusjohtamisen toimintatavat ja tavoitteet ovat samat kuin yritysturvallisuudessaakin. Alueella toimivat organisaatiot laativat yhteiset toimintatavat ja tavoitteet, joita toteutetaan yritystasolla. Turvallisuussuunnittelun yhteydessä on huomioitava myös alueelliset matkailustrategiat,

jotta turvallisuustyö kohdentuu niihin painopistealueisiin, joita matkailuelinkeino kehittää ja toteuttaa. Mikäli strategisella tasolla on keskitytty talvimatkailun osalta kelkkareittien laajentamiseen, myös turvallisuussuunnittelun on kohdistettava kelkkareittien turvallisuuden kehittämiseen.

Useat eri lait ja säädökset, tärkeimpänä kuluttajaturvallisuuslaki (75/2004, ns. KuTuL), asettavat vähimmäisvaatimukset yritystasolla tapahtuvaan turvallisuussuunnitteluun. Lait ja säädökset edellyttävät palveluntarjoajia huolellisuuden toiminnassaan ja varmistamaan, ettei palvelun käyttämisestä aiheudu vaaraa. Parhaiten turvallisuusasioiden hallintaa edesauttaa kirjallinen suunnitelma, eli turvallisuusasiakirja, johon on koottuna kaikki organisaatiota koskevat turvallisuusasiat. Tästä suunnitelmasta palveluntarjoaja sekä henkilökunta saavat tarvittavat tiedot ajantasaisina. (Tukes 2011.) Suunnitelmalla luodaan raamit turvallisuuden kehitykselle ja sen suunnittelulle. Suunnitelman tarkoitus on saada organisaatio kehittämään turvallisuutta loogisella ja tehokkaalla tavalla. (Heljaste–Korkiamäki–Laukkala–Mustonen–Peltonen–Vesterinen 2008, 11–12.) Suunnitelmien avulla varaudutaan mahdollisiin poikkeustilanteisiin, jolloin toimitaan suunniteltujen toimintamallien mukaisesti. Poikkeustilanteiden johtaminen on suunniteltava etukäteen, jotta tiedetään toimintatavat ja vastuut onnettomuustilanteessa. Lisäksi poikkeustilanteita varten on tehtävä jälkihoitosuunnitelma. Tällöin onnettomuustilanteessa voidaan helpommin huomioida kaikki tilanteeseen johtaneet mahdolliset tekijät ja näin poikkeustilanteesta voidaan oppia. (Verhelä 2007, 36–37.)

Palveluyritysten toimintaa ohjaava lainsäädäntö voidaan karkeasti jakaa kuuteen pääryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat matkailupalveluiden tuottamista ja toteuttamista ohjaavat lait, kuten kuluttajaturvallisuuslaki ja valmismatkalaki. Toisena ryhmänä ovat lait, jotka käsittelevät vastuuta matkailupalveluiden tuottajana. Niitä ovat muun muassa tuotevastuulaki sekä vahingonkorvauslaki. Kolmannessa ryhmässä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen ympäristövastuuta, kuten maastoliikennelaki, jätelaki ja maankäyttölaki. Matkailuyrityksen markkinoinnin lait ovat neljäs pääryhmä. Tähän kuuluvat henkilörekisterilaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa sekä alkoholi- ja tupakkalaki. Viidentenä pääryhmänä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen perustamista. Tällaisia lakeja ovat kaupparekisterilaki, toi-

minimilaki, asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä sekä asetus luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä. Kuudentena ryhmänä ovat asetukset ja säännöt matkustamisen esteistä ja rajoituksista. Tähän ryhmään kuuluvat asetukset passi- ja viisumikäytänteistä. (Ks. Verhelä 2007, 73.)

Palveluntarjoajan on otettava huomioon kaikki edellä mainitut lainsäädännön osat toimintojen turvallisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa. Vaikka Suomen laissa ei ole annettu ohjeistusta matkailualueen turvallisuussuunnittelusta tai sen sisällöstä, tulisi matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa laatiessa ottaa huomioon samat lait sekä ohjeet kuin yritysten turvallisuussuunnittelussa.

3.4 Matkailun turvallisuuden ennakointi

Ennakointi on tärkeä osa turvallisuusjohtamista sekä turvallisuussuunnittelua. Keskittyminen nykyhetken tavoitteisiin ei riitä. Eri tulevaisuuksiin pitäisi kyetä ennakointitoiminnalla varautumaan häiriöttömän matkailuelinkeinon turvaamiseksi. Ennakointi tarjoaa askelmerkit, joilla päästään haluttuun tulevaisuustavoitteeseen ja joilla voidaan varautua mahdollisiin tulevaisuuden tapahtumiin, sillä kukaan ei tiedä, mikä niistä lopulta toteutuu. (Aaltonen–Wilenius 2002, 68.)

Turvallisuusjohtamisessa ja turvallisuussuunnittelussa on otettava huomioon muun muassa seuraavat asiat: mitä tulevaisuuden matkailija haluaa ja olettaa turvallisuuden osalta, miten muuttuvat asiakasryhmät ja työntekijät vaikuttavat matkailun turvallisuuteen sekä miten toimintaympäristön muutokset vaikuttavat turvallisuusjohtamiseen ja turvallisuussuunnitteluun. Erilaiset tulevaisuudennäkymät matkailualueella ovat kaikki nykyhetkestä katsottuna yhtä mahdollisia. On tärkeää havainnoida tämän hetkistä tilannetta ja pyrkiä ennakoimaan tulevaisuuden näkymiä. (Aaltonen–Wilenius 2002, 68.) Matkailualueen turvallisuutta koskeva ennakointi on erittäin tärkeää, sillä matkailija valitsee kohteensa usein sen turvallisuuden perusteella.

Ennakoinnin tavoitteena on luoda toimivia strategioita ja liiketoimintasuunnitelmia erilaisiin tulevaisuudennäkymiin, ja toimittava niiden avulla tulevaisuudessa parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteena on myös tuoda erilaisia nä-

kemyksiä, lisätä ymmärrystä, herättää kysymyksiä ja inspiroida. Ennakointi ei ole ennustamista eikä markkinatutkimusta, vaan sen tarkoituksena on yhdistää tuttuja asioita uudella tavalla. Ennakointitoiminnalla ei saa suoria vastauksia siihen, millainen tulevaisuus on. Organisaatioiden tulee tunnistaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia, havainnoida tulevia muutoksia ja olla valmiita tekemään nopeita strategisia liikkeitä. Näillä keinoilla on mahdollisuus päästä kehityksen huipulle ja suunnata resurssit tulevaisuuden kannalta oikein. (Finpro 2011a.)

Matkailualuekohtaisessa ennakkoinnissa on useita eri näkökulmia, joista yksi on turvallisuus ja sen kehittäminen esimerkiksi riskien kartoitusprosessin avulla. Ennakointia tehdessä tietoa kerätään nykyhetken megatrendeistä, trendeistä ja heikoista signaaleista. (Iivari 2011a, 6–7.) Matkailualueen nykyhetkeä ja tulevaisuutta tarkasteltaessa esiin nousee uusia ideoita, trendejä, mahdollisuuksia ja haasteita. On hyvä kiinnittää niihin huomiota ja hahmottaa tulevaisuutta monella tasolla. Trendien hyödyt ja haitat on hyvä määritellä, jotta varautuminen ennalta arvaamattomiin tapahtumiin on helpompaa. Teknologian kehittymisen tuomat mahdollisuudet on otettava huomioon myös matkailun turvallisuudessa. (Talwar 2010, 266–268.) Matkailualueet voisivat käyttää yhtenäistä varausjärjestelmää, jonka kautta asiakas voisi helposti ja turvallisesti varata kaikki haluamansa tuotteet ja palvelut yhdestä paikasta. Myös matkailualalla muuttuvaan maailmaan sopeutuminen on elintärkeää.

Aluekohtaista turvallisuusennakointia tehtäessä tavoitteena on saattaa yhteen alueen avaintoimijat ja keskeiset tulevaisuuteen liittyvät tietolähteet sekä asiantuntijat. Mukana on hyvä olla useita eri organisaatioita ja toimijoita aina johdosta työntekijöihin asti. Lisäksi matkailualan oppilaitoksia kannattaa ottaa ennakointitoimintaan mukaan. Näin ollen yhteistyöstä on hyötyä koko verkostolle ja kaikki toimijat voivat hyödyntää ennakkoinnista saatua tietoa. Turvallisuusennakointia on toteutettava matkailualueella koko ajan. Tarkoituksena on muun muassa yhteistyön lisääminen, verkostoituminen, tulevaisuuden ennusmerkkien havaitseminen, oikeanlaisten strategioiden sekä yhteisen tulevaisuuden hahmottaminen. (Iivari 2011a, 6–7.) Esimerkkinä mainittakoon Sallan matkailualueen turvallisuusverkostossa matkailuyrittäjien, viranomaisten ja

muiden toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen erilaisten harjoitusten ja koulutusten avulla.

Edellä on esitelty matkailualuekohtaisen ennakkoinnin tavoitteita. Ennakoinnissa on hyvä keskittyä ensin suurempiin kokonaisuuksiin, kuten maailman tapahtumiin ja sen jälkeen miettiä millaisia asioita matkailualueella on tehtävä, jotta voidaan sopeutua tulevaisuuden matkaajien tarpeisiin. Tulevaisuuden matkaajat ovat entistä laatutietoisempia sekä elämyshakuisempia, ja he haluavat rahalleen vastinetta. Tästä syystä toimintaa on kehitettävä entistä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan.

3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessit ja menetelmät

Ennakoinnin on oltava jokapäiväistä toimintaa, ja se on vietävä käytännön tasolle. Kansallisesti jalkauttamistoiminnassa oppilaitoksilla on tärkeä rooli. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti on rakentanut ”Matkailun ennakointiverkostoa”, jossa on mukana useita eri tahoja. Matkailun ennakointiverkostossa tuotettua tietoa tuodaan käytännönläheisellä tavalla matkailuyrittäjien ja alueorganisaatioiden käyttöön ”Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -hankkeessa”. Verkoston avulla vahvistetaan matkailualan ennakointiosaamista sekä kehitetään ennakointitiedon keräämisen, hyödyntämisen ja jakamisen menetelmiä Lapissa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011.)

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden tavoitteena on kehittää aluekohtaisen matkailun turvallisuuden ennakkoinnin toimintamalli. Sen tarkoituksena on palvella koko verkostoa ja sen toimijoita liiketoiminnan kehittämisessä. Ennakoinnin käytänteitä luodaan ja mallia testataan ja hiotaan matkailualueilla hankkeen aikana. Ennakoinnin aluelähtöinen toimintamalli sisältää toimenpiteitä, jotka voidaan vaiheistaa eri tasoille. Ensimmäinen taso on yritysکوhtainen sparraus, jossa suoritettava ennakointi hyödyttää suoraan yrityksen turvallisuusjohtamista. Toinen taso on matkailualuekohtainen ennakointiverstas ja työpaja, missä käytetään lähiverkoston osaamis- ja tietoresursseja yritysten ja alueen käyttöön. Kolmas taso muodostuu usean matkailualueen tai maakunnan laajuisesta kokonaisuudesta. Kolmas taso kokoaa yhteen edellisten vaiheiden tuottaman tiedon esimerkiksi seminaarissa tai asiantuntijapajassa. (Iivari 2011a, 3–4, 7–8, 22.)

Matkailualuekohtainen ennakointi on strategista toimintaa, joka osoittaa tahtotilan. Sen päämääränä on toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ja tuloksellinen toiminta. Aluekohtainen ennakointi alkaa matkailualueen toimintaympäristön kuvauksesta, jonka tarkoituksena on kartoittaa tämänhetkinen tilanne. Turvallisuuden ennakointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa turvallisuusympäristön nykytila-analyysin avulla tarkastellaan matkailualueen toimintaympäristöä turvallisuuden näkökulmasta. Tämän jälkeen on kartoitettava käytössä olevat turvallisuusresurssit, joilla turvallisuusjohtaminen, riskienhallinta sekä ennakointitoiminta toteutetaan. Resursseja ovat esimerkiksi kansallinen Matkailun ennakointiverkosto, ennakointijärjestelmät sekä matkailualueen turvallisuus-, laatu- ja ennakointityö. Halutun tulevaisuudentilan määrittävät matkailualueen, toimialan ja organisaatioiden arvot sekä aluekohtaisesti sovitut tavoitteet ja indikaattorit. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

Matkailualuekohtaisessa ennakointityössä tärkeimpiä toimijoita ovat alueen turvallisuustyöryhmät, viranomaiset, organisaatioiden turvallisuusvastaavat sekä ulkopuoliset tutkijat ja kehittäjät. Tärkeimpiä tietolähteitä ovat tilastomateriaalit, valitut indikaattorit ja tutkimukset. Matkailustrategioissa ja -suunnitelmissa aikajänteen valinta määrittää niiden osuvuuden tai kehityspolun ennakointitarkkuuden. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

3.4.2 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä

Matkailualueen ennakointitoiminta alkaa toimintaympäristön havainnoinnilla. Toimintaympäristöstä on havaittavissa tekijöitä ja ilmiöitä, jotka vaikuttavat alueen organisaatioiden toimintaan. Näitä kutsutaan heikoiksi signaaleiksi, trendeiksi ja megatrendeiksi. Erilaisten vaikutteiden joukosta on tärkeää löytää juuri ne tekijät, jotka vaikuttavat tai tulevat vaikuttamaan huomattavasti matkailualueen toimintaan. Seuraavassa on käsitelty edellä mainittuja ilmiöitä.

Heikko signaali on yksittäinen ilmiö, tapahtuma tai tapahtumien joukko, jolla on alueen tulevaisuuden muodostumisen kannalta tärkeä, ratkaiseva tai merkityksellinen rooli. Heikko signaali voi olla ensimmäinen merkki muutoksesta tai tulevan laajemman muutoksen ensioire. Se voi olla myös sysäys, joka muuttaa tapahtumien kulkua ratkaisevasti eri suuntaan. Heikkojen signaalien mää-

rittely ja täsmällinen hahmottaminen on vaikeaa. (Rubin 2003, 892.) Heikolla signaalilla tarkoitetaan ilmiötä, joka ei ole ennen ollut olemassa, vaan se on tuloillaan. Heikot signaalit ovat yksittäisiä tapahtumia vailla historiaa, jolloin niiden kehitystä on vaikea tiedostaa. Asiantuntijatkaan eivät aina kykene tunnistamaan heikkoja signaaleja. Tunnusomaista niille on se, että ne ovat olemassa vain hetken, jonka jälkeen ne joko häviävät tai voimistuvat ja muuttuvat trendeiksi tai jopa megatrendeiksi. (Mannermaa 2004, 113–121.)

Matkailualueella on kiinnitettävä huomiota heikkoihin signaaleihin jo varhaisessa vaiheessa. Mikäli mahdollista, on myös yritettävä vaikuttaa signaaleihin ja hyödyntää niitä parhaalla mahdollisella tavalla. Heikon signaalin huomaaminen ajoissa on tärkeää, jotta signaalien mahdollisia vaikutuksia matkailualueella on mahdollista tarkastella ja ohjata toimintaa oikeaan suuntaan. (Mannermaa 2004, 46, 121.) Esimerkiksi läheltä piti -tilanteet voivat olla merkityksellisiä heikkoja signaaleja. Ne kertovat turvallisuuden puutteista, joita voi olla turvallisuusjohtamisessa, henkilöstön toimintatavoissa sekä tiedoissa ja asenteissa. (Iivari 2011a, 14.) Läheltä piti -tilanne moottorikelkkasafarilla auttaa organisaatioita kehittämään toimintaa ja palveluita turvalliseen suuntaan. Organisaatioiden on selvitettävä, mistä turvallisuuden puutteista läheltä piti -tilanne johtui ja korjattava asia mahdollisimman pian. Tällöin vastaavilta tilanteilta vältytään.

Yhtä toimintaympäristössä havaittavaa tekijää tai ilmiötä kutsutaan trendiksi. Trendit ovat yleisessä tiedossa olevia asioita. Tulevaisuuden trendejä ennakoidessa matkailualueen organisaatioiden on mahdollista havaita niin sanotusti huomisen uusi juttu, ja siten saavuttaa menestystä. Trendejä havainnoidaan esimerkiksi markkinointitutkimuksella, mediatutkimuksella, kyselyillä asiantuntijoilta ja analysoimalla vastaukset sekä havainnoimalla ympäristöä. (Laermer 2008, 22–26.)

Vuonna 2011 oli havaittavissa täysin erilaisten palvelukonseptien yhdistämistä. Esimerkiksi vaatekauppojen yhteyteen on perustettu kahviloita, joissa asiakkaat rentoutuvat ostosten lomassa. Myös matkailuohjelmapalvelut voivat yhdistää palvelujaan ja luoda siten täysin uusia konsepteja. Esimerkiksi leirikeskukset voivat tarjota palveluja tietyille kohderyhmille, jotka poikkeavat pe-

rinteisistä kohderyhmistä. Tällaisia erilaisia palveluja ovat esimerkiksi tietyn ikäryhmän sinkuille järjestettävät leiriviikonloput tai joustavan perusopetuksen (JOPO) ryhmille pidettävät toiminnalliset opintoviikot.

Kolmatta ympäristöstä havaittavaa ilmiötä kutsutaan megatrendiksi, joka on kehityksen suuri aalto tai linja ja jolla on selkeä kehityssuunta. Se on historian omaava, yhtenäinen ilmiöiden ja tapahtumakuvausten laaja kokonaisuus. Megatrendi sisältää useita erilaisia ja jopa vastakkaisia alailmiöitä ja tapahtumaketjuja. Tästä huolimatta kokonaisuudella nähdään yleensä oma kehityssuunta, jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti tulevaisuudessa. (Rubin, 2003, 895.) Megatrendeille on tunnusomaista, että lähes kaikki maailman ihmiset tunnistavat ne, esimerkiksi väestönkasvu ja globalisaatio. Niihin ei voi vaikuttaa, mutta sen sijaan ne vaikuttavat suuresti ihmisten ympäristöön ja elämään. (Mannermaa 2004, 43–46.)

Nykypäivänä moni matkaaja haluaa yksilöllisen ja ainutlaatuisen ohjelmapalvelukokonaisuuden. Rääätälöidyt palvelut ovat haluttuja, sillä moni haluaa kokea jotain erikoista, vain hänelle suunniteltua aktiviteettia. Siksi olisikin hyvä luoda peruspaketti ohjelmapalveluista, joita voisi helposti ja pienellä vaivalla muokata kullekin asiakkaalle sopivaksi. Näin ollen sekä matkaajat että ohjelmapalveluyritykset ovat tyytyväisiä. Matkailijat saavat jotain vain heille tarkoitettua, eikä siitä aiheudu liikaa vaivaa ohjelmapalveluyrityksille.

Maailmassa on havaittavissa megatrendejä, joiden tiedetään lähitulevaisuudessa olevan todellisia. Yksi merkittävimmistä on väestön ikääntyminen, joka on nähtävissä erityisesti teollistuneissa ja kehittyneissä valtioissa, joissa syntyvyys on alhaista. Tämä vaikuttaa matkailuun merkittäväällä tavalla, ja ikääntyminen on otettava huomioon esimerkiksi ikäihmisille suunnattavilla palveluilla ja esteettömyydellä. (Ouallen 2011.) Esimerkiksi Saariselkä on profiloitunut ikääntyneiden matkailukohteena. Alue on tunnettu rauhallisuudestaan ja viihtyisyydestään ja lisäksi peruspalvelut ovat lähellä. (Saariselkä 2011.) Toinen megatrendi on maailman teknologisoituminen ja digitalisoituminen. Ne ovat asioita, jotka tapahtuvat tai ovat jo osittain tapahtuneet. (Ouallen 2011.) Tulevaisuuden asiakas on entistä teknologiatietoisempi ja käyttää enemmän Internetin tuomia mahdollisuuksia myös matkailun osalta. Organisaatioiden on

osattava hyödyntää sosiaalista mediaa (esimerkiksi Facebook ja Twitter) ja internetiä markkinoidessaan tuotteitaan ja palveluitaan niin nykypäivän kuin tulevaisuuden asiakkaille.

Ilmastomuutos on yksi tämän hetken megatrendi (TEKES 2011). Ilmastomuutoksen torjuntaan on tehty monia kansainvälisiä ja kansallisia sopimuksia, sillä ilmastomuutoksen hidastaminen on etu koko maailman hyvinvoinnille. Esimerkiksi Lapin ilmastostrategia 2030:n tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä niin julkisen hallinnon, kansalaisten kuin elinkeinon osa-alueilla. Kaikkien osa-alueiden toimet ja tekemiset vaikuttavat ilmastomuutokseen, jolloin haasteet tulee ratkaista yhdessä. Lapissa ilmastomuutokset ovat havaittavissa muuta Suomea selkeämmin, sillä ero vuodenaikojen välillä on suurempi. Ilmastomuutos pohjoisessa tarkoittaa muun muassa ilmaston lämpenemistä erityisesti talviaikaan, lumikauden lyhentymistä ja sateiden lisääntymistä. (Lapin liitto 2011, 3, 8–15.)

Lapin matkailun turvallisuuden näkökulmasta ilmastomuutos on näkynyt muun muassa, kun vuoden 2011 Alppihiihdon Levin maailmancup peruttiin poikkeuksellisen lämpimän syksyn takia. Myös alkutalvi 2010 oli vähäluminen suuressa osassa Lappia. Vähäinen lumen määrä aiheuttaa riskejä matkailualueilla. Esimerkiksi kelkkareittien turvallisuus heikkenee, kun kannot ja kivet eivät välttämättä jää lumipeitteen alle, eikä lumi ole pehmentämässä mahdollisesti kaatuvaa kelkkaa ja sen kuljettajaa. Tulevaisuudessa vesistöjen jäät eivät välttämättä ole riittävän kestäviä lyhentyneen pakkasajan vuoksi. Tämä vaikuttaa olennaisesti jäällä liikkumiseen.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on olemassa ilmiöitä, joita ei voi havainnoida. Villit kortit ovat tapahtumia, joita on lähes mahdoton ennakoida. Niillä ei ole toistuvaa historiaa eikä mitään loogista tapahtuma-aikaa, mutta niitä ilmenee satunnaisesti. Niiden tapahtuessa maailma voi ajautua pitkäkestoiseenkin epävarmuuden olotilaan. Vaikka villeihin kortteihin ei voi varautua ennakoon, niiden vaikutukset jäävät elämään historian kirjoihin, jolloin niistä opitaan. Esimerkkejä villeistä korteista ovat luonnon katastrofit ja mullistukset sekä muut tapahtumat, jotka tulevat täysin yllättäen. (Opetushallitus 2011.) Esimerkiksi terrori-isku World Trade Centeriin 11.9.2001 on jäänyt lähes jokaisen

mieleen ja tapahtumalla oli suuri vaikutus nykyiseen lentoturvallisuuteen ja sen kehittämiseen. Lapin tasolla tällainen ennustamaton tilanne tapahtui Tornion seudulla, kun koiravaljakko jäi junan alle jouluna 2005. Tapahtuman jälkeen turvallisuusyhteistyö tiivistyi ja keskustelu henkilökunnan koulutuksesta sekä järjestävien yritysten vastuista lisääntyi. Lisäksi valvontaa tiukennettiin ja tapahtuma osaltaan vaikutti matkailun turvallisuuspassi -koulutuksen käynnistämiseen. (YLE 2009.)

3.4.3 Ennakoinnista skenaarioihin

Edellä mainituilla ennakointimenetelmillä luodaan perusteltu suunnitelma eli skenaario tulevaisuuden varalle, missä kerrotaan miten varaudutaan uhkiin ja haasteisiin (Kaivo-oja 2003, 226). Skenaariolla tarkoitetaan mahdollisten tulevaisuudenkuvien sarjaa, joka on loogisesti etenevä ja perusteltavissa oleva tulevaisuudenkuvien avulla esitetty kertomus. Skenaarioiden laatimiseen on olemassa sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä ja niiden yhdistelmiä. (Rubin 2003, 899.) Skenaarioiden on oltava mahdollisia, sosiaalisesti uskottavia, selkeitä, johdonmukaisia ja kiinnostavia. Niiden tarkoituksena on kehittää vaihtoehtoisia tulevaisuusmalleja yhteiskunnan, organisaatioiden ja tapahtumien kehityskulkua silmällä pitäen. (Kamppinen–Kuusi–Söderlund 2003, 121–122.)

Edellä määritellyt käsitteet auttavat matkailualueen toimijoita skenaarioiden tekemisessä. Matkailun turvallisuuden tärkeitä indikaattoreita ovat läheltä piti -tilanteet ja tapahtuneet vahingot. Niiden avulla matkailualueilla tehdään varautumissuunnitelmia ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta. Läheltä piti -tilanteista ja vahingoista oppiminen edellyttää niiden dokumentointia ja avointa käsittelyä yhdessä alueen verkoston toimijoiden kesken. Skenaarioiden avulla resursseja kohdistetaan oikeisiin toimenpiteisiin. Yhteisesti tehtyjen skenaarioiden avulla varmistetaan alueen matkailutoimijoiden yhtenäinen näkemys tulevaisuudesta tai vaihtoehtoisista tulevaisuuksista.

3.5 Matkailualueen riskienhallinta

Työsuojeluhallinnon mukaan riski tarkoittaa haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja vakavuutta (Työsuojeluhallinto 2011). Englannin kielestä tuleva risk management tarkoittaa riskien johtamista ja riskienhallintaa. Riskit luokitellaan riskilajeihin, joita ovat esimerkiksi strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit. Riskienhallinta on pohjimmiltaan laadukasta turvallisuusjohtamista ja riskienhallinnan kehittämiseksi ylimmän johdon on sitouduttava työhön perusteellisesti. (Ilmonen–Kallio–Koskinen–Rajamäki 2010, 41, 70–71, 207.) Riskitekijöitä Lapissa ovat esimerkiksi pitkät etäisyydet, tieliikenteen toimivuus ja muut ohjelmapalveluihin liittyvät vaaratilanteet.

Riskienhallinta on jokapäiväistä toimintaa ja hedelmällisintä eri toimijoiden yhteistyönä. Riskienhallinnassa on pystyttävä ennakoimaan ja tulkitsemaan muuttuvia tekijöitä ympäristössä objektiivisesta näkökulmasta. Tällöin havaitaan myös piileviä riskejä. Usein torjutaan ympäristöstä saatuja signaaleja tulevaisuudesta, varsinkin jos ne ovat negatiivisia. Kieltäytyminen uskomasta tulevaisuuden signaaleihin on inhimillistä, mutta jatkuva torjuminen estää riskien ehkäisemisen ajoissa. Rutiineihin takertumisen sijaan apuna on käytettävä useita tutkimusmenetelmiä ja oltava alttiina ympäristön muutoksille. (Flink–Reiman–Hiltunen 2007, 125–133.) Ympäristön muuttumisesta esimerkkinä on talouden tilanne tai ilmastonmuutos.

Riskienhallinnasta on hyötyä organisaatiolle sekä sen työntekijöille. Kun häiriötekijät minimoidaan, organisaation menestymismahdollisuudet ovat paremmat ja tuotantoresurssit ovat turvallisempia. (PK-yrityksen riskienhallinta 2011.) Yritys ei ole yhtä haavoittuvainen, jolloin pystytään parantamaan myös matkailualueen imagoa. Kaiken kaikkiaan kokonaisvaltainen riskienhallinta on strategialähtöistä toimintaa, jossa riskienhallintaa suunnitellaan ja toteutetaan, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin liiketoimintatavoitteiden onnistumista. Riskienhallinnassa on ylitettävä riskiluokat sekä vastualueet ja pyrittävä ennakoluulottomaan ja mielikuvitukselliseen ajatteluun. (Flink ym. 2007, 139.) Asiantuntijoiden on kyettävä tarkastelemaan tulevaisuutta objektiivisesti ja pyrittävä uusiin näkökulmiin riskienhallinnassa.

Hiljaisen tiedon jakaminen yrityksen sisällä on yksi keino saada riskejä henkilöstön tietoon. Hiljainen tieto on yleensä osaamista, joka kehittyy ennen kaikkea kokemusten kautta. Kyseistä tietoa on haasteellista välittää muille ihmisille kuin itselleen, sillä tunteet ja kokemukset asiasta toimivat hiljaisen tiedon lähtökohtina. Hiljainen tieto on muun muassa uskomuksia ja mielikuvia, joiden pohjalta ihminen toimii osittain jopa epätietoisesti. (Nonaka–Takeuchi 1995, 59–61.) Yleensä hiljaisen tiedon tarve ilmaantuu odottamattomissa tilanteissa, joita on ennalta haasteellista tunnistaa. Tämän vuoksi henkilöstö on avainasemassa hiljaisen tiedon hyödyntämisessä. Tietoa tulisi jakaa esimerkiksi yrityksen palaverissa ja perehdyttämistilanteissa.

Samoin kuin organisaatioiden riskienhallinnassa, matkailualueille on tärkeää laadun parantaminen, jonka yhtenä edellytyksenä on turvallisuuden parantaminen. Esimerkiksi Länsi-Lapin valjakkoturma vahingoitti safariyritysten imagoa ja nosti esille turvallisuuskysymyksiä oppaiden koulutuksen laadusta. Turvallisuuden parantamiseksi päivitetyt turvallisuussuunnitelmat ovat entistä tärkeämpiä. Seuraavassa luvussa käydään läpi riskienhallintamenetelmiä, jotka antavat matkailualueille mahdollisuuden riskien tarkasteluun. Nämä riskienhallintamenetelmät kuuluvat kiinteästi riskianalyysiin.

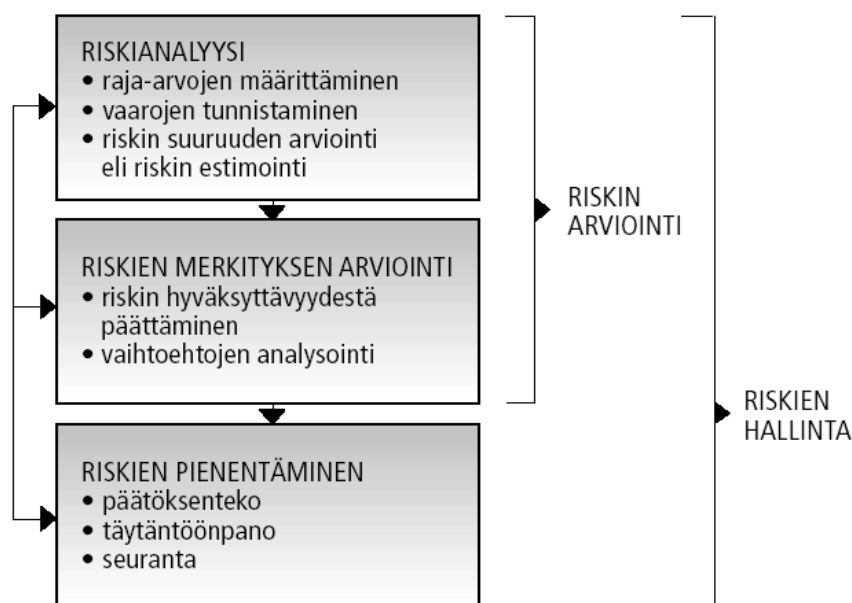
Riskienhallintaan kuuluu riskianalyysi, jonka tavoitteena on tunnistaa kohteen riskit ja arvioida vahinkotapahtumien todennäköisyydet. (Flink ym. 2007, 139.) Riskianalyysissä (kuvio 4. s. 27) määritellään riskien raja-arvot, eli ne tilanteet, jolloin riskistä tulee todennäköisempi. Analyysissä arvioidaan myös riskin suuruus sekä tunnistetaan ennalta mahdollisia vaaroja. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Riskienanalysoinnissa tulee muistaa, että arviointi on subjektiivista ja matemaattiset lopputulokset ovat sidoksissa inhimillisiin tekijöihin. On muistettava, että parhaimmatkin menetelmät ovat alttiita virheille. (Ilmonen ym. 2010, 109–110.) Riskianalyysissä kohteet on käytävä läpi systemaattisesti, jolloin selviää vahinkotapahtuman todennäköisyys ja sen seuraukset. Kokonaisuudessaan riskianalyysi sisältää riskin määrittämisen, arvioinnin, kokemisen ja hallinnan asioita. (Suominen 2000, 32–33.) Matkailualueilla hyviä riskianalyysin dokumentteja ovat kirjatut läheltä piti -tilanteet. Dokumentaatiot antavat yrityksille

tiedon mahdollisista onnettomuustapauksista. Tällöin myös läheltä piti -tilanteiden dokumentointi on riskianalyysia.

Riskianalyysin menetelmät jaetaan seuraavasti: vaarojen tunnistamismenetelmät, toteutuneiden ja potentiaalisten onnettomuuksien mallintamismenetelmät sekä seurausanalyysit. Vaarojen tunnistamismenetelmässä selvitetään ennalta-aavistamattomia riskejä. Toteutuneissa onnettomuuksissa keskitytään miettimään miten tällaisia, jo tapahtuneita riskejä ehkäistään ja ennakoidaan. Menetelmän avulla löydetään vialliset asiat, oli ongelma sitten viestinnässä tai tapahtumaketjussa. Seurausanalyysit arvioivat tietyistä tapahtumista aiheutuvia seurauksia ja vaikutuksia. (Flink ym. 2007, 139–147.)

Riskianalyysin jälkeen on tehtävä toimenpiteitä riskien minimoimiseksi ja tiedotettava kaikkia organisaation jäseniä tuloksista. Riskienhallintaa toteutetaan myös haavoittuvuusanalyysillä, jossa tarkastellaan vahinkotilastoja, tarkastuslistoja, uutisia sekä tutkimuksia. Samassa analyysissä on tärkeää haastatella asiantuntijoita. (Flink ym. 2007, 139–147.) Analyysien avulla yritys sekä matkailualue hyötyvät tunnistettujen riskien kartoituksesta ja varautuvat erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin. Matkailualueella riskianalyysi sisältää esimerkiksi läheltä piti -tilanteita kelkkasafareilla ja informaatiota rinnekeskuksesta. Riskien mittaamisessa on oltava objektiivinen, jotta toiminta matkailualueella on kannattavaa ja eettiset arvot täyttyvät.



Kuvio 4. Riskienhallinnan osa-alueet (Työsuojeluhallinto 2011)

Edellisessä kuviossa (kuvio 4) kuvataan riskienhallinnan kokonaisuutta ja siihen kuuluvia osatekijöitä. Kaiken kaikkiaan riskien pienentämiseksi on tehtävä useita eri toimia, jotta matkailualueen turvallisuus paranee. Pienempiäkin riskejä on mahdollista ehkäistä seurannalla ja välittömillä toimenpiteillä niiden huomaamisen jälkeen.

3.6 Matkailualueellinen kriisinhallinta

Matkailualueen organisaatiot vaikuttavat omalta osaltaan matkailualueen turvallisuuteen esimerkiksi kriisinhallinnalla, joka on yksi turvallisuussuunnittelun osa-alue. Hyvällä kriisinhallinnalla varmistetaan toimijoiden, matkailijoiden sekä koko matkailualueen turvallisuus nyt ja tulevaisuudessa. Yleisen turvallisuuden varmistamiseksi toimijoiden on tiedettävä ne toimintatavat ja kanavat, joiden mukaan toimitaan kriisi- ja poikkeustilanteissa.

Kriisillä tarkoitetaan muun muassa äkillistä muutosta ihmisen elämässä, ratkaisevaa käännettä tai tilannetta, jota ihmisen aikaisemmat kokemukset eivät riitä selittämään. Kriisiä ei yleensä osata ennustaa. Kriisi on dynaaminen prosessi, joka sisältää sekä uhkan että mahdollisuuden. Kaikki kriisit eivät ole uhka ihmishengelle, mutta ne aiheuttavat turvattomuutta ja levottomuutta. Tällaisia ovat esimerkiksi poliittiset ja uskonnolliset kriisit. (Hakala–Huhtala 2009, 14–16.)

Matkailualueella kriisit jaetaan seuraaviin ryhmiin: taloudelliset, poliittiset, sosio-kulttuuriset, ympäristölliset, teknologiset sekä mainonnalliset kriisit. Näistä neljä ensimmäistä vaikuttavat matkailualueen kysyntään ja tarjontaan. Teknologiassa tapahtuvat kriisit vaikuttavat oleellisesti muun muassa tiedon välittämiseen kriisin aikana. (Henderson 2007, 4.) Lapissa 2000-luvulla tapahtuneet kriisit ovat olleet joko taloudellisia, ympäristöllisiä tai mainonnallisia kriisejä. Näistä mainittakoon esimerkiksi Kittilän lentoaseman tulipalo, Pyhätunturin vesiepidemia sekä useat tietoliikennekatkokset. Jokainen edellä mainittu kriisi vaikutti omalta osaltaan matkailuun sekä erityisesti matkailijoiden turvallisuuden tunteeseen.

Matkailualuekohtaisessa kriisinhallinnassa pätevät samat periaatteet kuin organisaatiossa. Haasteellista matkailualueen kriisinhallinnan kannalta on

verkoston heterogeenisuus ja toimijoiden määrä, sillä usean eri toimijatahon toimintamallit on usein vaikea yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi. Myös matkailualueella jokaisella kriisityypillä on omat erityispiirteensä, mutta tiedonkulun, viestinnän ja organisoinnin osa-alueilla ne ovat samanlaisia (Hakala–Huhtala 2009, 14–16.)

Huolimatta siitä, että kriisiviestintä on noussut tärkeäksi osa-alueeksi organisaatioiden matkailun turvallisuuden toiminnassa, sitä harjoitellaan harvoin matkailualueen yhteisissä pelastusharjoituksissa. Kriisiviestintää on harjoitettava, sillä kriisin iskiessä organisaatioiden ja organisaatiossa toimivien henkilöiden on tiedettävä kuinka poikkeustilanteissa toimitaan. (Iivari 2011b, 5–6.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi moottorikelkkasafarin opipaalla on oltava toimintamalli jos asiakas loukkaa itsensä safarikierroksen aikana. Hänen on tiedettävä keneen ottaa ensimmäisenä yhteyttä ja miten toimia asiakkaan kanssa.

3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa

Kriisiviestintä on kriisinhallinnan yksi osa-alue (MTL 2011). Se sisältää tiedon siirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa. Kriisiviestintä on erityisen haastavaa, sillä vastaanottaja saattaa tulkita viestin aivan eri tavalla kuin lähettäjä on sen tarkoittanut. Kriisin sattuessa organisaatiossa toimivien henkilöiden on sovittava asioista, joista tiedotetaan ja valittava tapa miten ne tiedotetaan. Kriisitilanteessa tiedontarve korostuu ja usein ihmiset odottavat, että viranomaiset toimivat ja tiedottavat tilanteista. (Hakala–Huhtala 2009, 17, 34.)

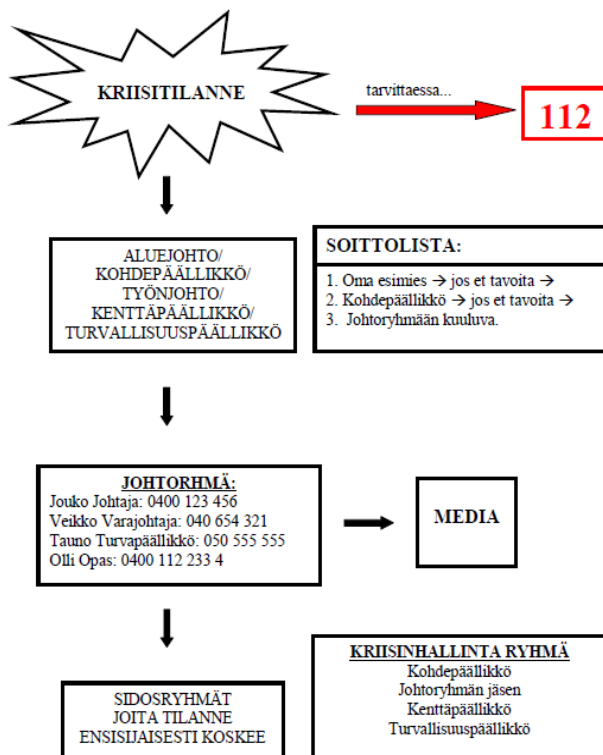
Alueen toimijoiden on laadittava selkeät ohjeet ja työnjako, jotta kriisiviestintä ja kriisin aikana toimiminen on sujuvaa. Lisäksi kriisitilanteissa toimimista on harjoitettava toimijoiden yhteisissä harjoituksissa. Kriisin ennakoiminen edellyttää toimintaympäristön sekä heikkojen signaalien havainnointia. Yksi tehokas keino näiden signaalien huomaamiseen on median aktiivinen tarkkailu. Ennakoiva kriisiviestintä on osa kaikkien organisaatioiden riskienhallintaa. Kriisitilanteen sattuessa olisi hyvä, että alueen eri toimijoilla olisi käytössään kortti tai paperi, johon on kerätty kaikki tärkeät puhelinnumerot ja yhteystiedot. Tällöin saadaan nopeasti yhteys tilanteen kannalta oikeisiin henkilöihin.

Mikäli kriisitilanteet hoidetaan huonosti, on vaarana ihmishenkien menettäminen sekä ihmisten ahdingon lisääminen. (Iivari 2011b, 45–46.)

Lapin alueella selkeästä kriisiviestintäsuunnitelmasta on erittäin paljon hyötyä, sillä kaikille matkailualan toimijoille on epäilemättä tärkeää saada pidettyä yllä Lapin matkailun hyvää mainetta maailmalla ja turvata sen jatkuvuus. Haasteellista kriisiviestinnän suunnitteluun kannalta ovat erityisesti pitkät välimatkat, jotka on huomioitava esimerkiksi pelastustoimenpiteitä suunnitellessa.

Onnettomuuden tai muun imagoon negatiivisesti vaikuttavan tilanteen sattuessa on ensiarvoisen tärkeää, että tilanne saadaan mahdollisimman nopeasti hoidettua ja että siitä tiedottaminen tapahtuu koordinoitusti. Näin ollen vältetään matkailun imagolle haitalliselta uutisoinnilta, joka on mahdollisesti harhaanjohtavaa. Matkailualueen kriisitiedottamisessa on huomioitava, että käytettävät käsitteet ovat selkeitä, jotta kriisitilanteessa ei tule tarpeettomia sekaannuksia. On myös huolehdittava, että tiedottaminen hoidetaan valtakunnallisessa ja tarvittaessa kansainvälisessä mediassa, niin kotimaan kielillä kuin vierailin kielillä. Näiden lisäksi on tärkeää huolehtia, että tiedottamisen monikanavaisuus on riittävää ja, että tiedottamiseen tarkoitetut internet-sivut pidetään ajan tasalla. (Iivari 2011b, 63.)

Kriisiviestintäohjeen on sisällyttävä organisaation turvallisuussuunnitelmaan ja on erityisen tärkeää, että se pidetään ajan tasalla. Ohje kannattaa tehdä sähköiseen muotoon ja sen päivittämistä varten on nimettävä vastuuhenkilö yrityksen sisästä. Ohjeesta on hyvä pitää myös manuaalista versiota, sillä sähköinen järjestelmä ei välttämättä kestä kriisitilanteen aikaista kuormitusta. (Iivari 2011b, 52.) Esimerkiksi jouluna 2011 Suomessa riehuneet Tapanin- ja Hannunpäivän myrskyt aiheuttivat useiden päivien ja joillain alueilla viikkojen, katkot sähkönjakelussa sekä katkoksia viestintäyhteyksissä, vedenjakelussa liikenteessä. Seuraavassa kuviossa (kuvin 5) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa.



Kuvio 5. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit (Ks. livari 2011b, 79)

Edellisessä kuviossa (kuvio 5) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa. Esimies on ensisijainen henkilö, johon on otettava yhteyttä. Hän ilmoittaa tapahtuneesta eteenpäin johtoryhmään kuuluvalle henkilölle, joka välittää tietoa edelleen medialle sekä muille asianomaisille tahoille. Tämän jälkeen perustetaan kriisinhallintaryhmä, johon kuuluu esimiesasemassa työskentelevä henkilö. Kriisinhallintaryhmä tekee päätökset jatkotoimenpiteistä. Kyseinen toimintamalli on mahdollinen esimerkki matkailualuekohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

Yksi onnistuneen kriisiviestinnän avaintekijä on toimiva yhteistyö. Sen on toimittava niin matkailualan organisaatioiden kuin ulkopuolisten toimijoiden välillä. Erityisen tärkeää on hallintoelinten, poliisin, sairaanhoidon ja pelastuslaitoksen toimiva yhteistyö. (Henderson 2007, 169.) Matkailualueiden turvallisuuden kannalta yhteistyö on elintärkeää, jotta pystytään takaamaan matkailijoiden ja toimijoiden turvallisuus. Kriisi- tai poikkeustilanteen sattuessa organisaatioiden on tehtävä kitkatonta yhteistyötä, jotta tilanne saadaan hoidettua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Yhteistyö median kanssa on myös ratkaisevaa, koska kriisiviestinnän onnistumista arvioidaan lopulta tiedotusvälineissä.

Viestintä tapahtuu nykyään suurimmaksi osaksi internetin välityksellä. Niinpä yhdeksi haasteeksi kriisiviestinnän kannalta on noussut internet-sivujen kaatuminen, kun sivut eivät kestä kriisin aikaista äkillistä kuormitusta. Esimerkiksi marraskuussa 2011 poliisin nettisivut kaatuivat 60 000 henkilön yrittäessä saada selville tietovuotolistassa ilmeneviä nimiä (Helsingin Sanomat 2011).

On mahdollista sanoa, että kaikki nykypäivän yhteiskunnallisesti merkittävät tapahtumat uutisoidaan mediassa (ks. Tikka–Hakala–Pedak 2010, 92). Kriisitilanteen sattuessa medialla on siis aina oma roolinsa tapahtumien kulussa ja kerronnassa. Median kautta esimerkiksi onnettomuus tai muu tapahtunut kriisi saadaan hyvin nopeasti laajaan tietoisuuteen, jopa eri puolille maailmaa. Usein varsinkin iltapäivälehdet dramatisoivat tapahtumien kulkua ja vaikuttavat näin ollen lukijoiden tunteisiin. Median tärkein tehtävä on tiedottaa kansalaisia ajankohtaisista tapahtumista, mutta on muistettava, että eri tiedotusvälineillä on myös kaupallisesti ja taloudellisesti tuloksellisia tavoitteita. (Hakala–Huhtala 2009, 36–38.) Media voi omalla toiminnallaan luoda kriisitilanteissa turhaa paniikkitilaa, jopa valtakunnan rajojen ulkopuolella. On muistettava, että luotettavina pidettyjen mediakanavien tuottama tieto saattaa kriisitilanteessa olla harhaanjohtavaa, sillä tiedon lähde voi olla joku muu kuin kriisitiedotamisesta vastaava henkilö tai taho. Kriisiviestinnässä on jaettava vastuuta kriisijohtamista suunniteltaessa.

Kriisijohtamisella tarkoitetaan yleensä viranomaisen tai muun hallinnoivan toimihenkilön johtamaa toimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Nämä virkamiestahot varautuvat johtamistoiminnallaan mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin sekä samalla toteuttavat kriisinhallintaa. (Valtioneuvoston kanslia 2009, 58–59.)

Kriisijohtamisen yhtenä tavoitteena on selviytyä poikkeustilanteista sekä ennaltaehkäistä mahdollisia vahinkoja (Henderson 2007, 164). Kriisitilanteiden johtamisen kannalta haasteellista on se, että kriiseihin on vaikea varautua niiden yksilöllisyyden takia. Varsinkin matkailualalla on vuosien saatossa ilmennyt kriisitilanteita, joihin ei ole voitu varautua. Vuonna 2010 Islannin Katla-tulivuoren aktivoitumisesta syntyneiden tuhkapilvien aiheuttamat lentokiellot sotkivat koko Euroopan lentoliikenteen, mikä aiheutti vaihtoehtoisten matkus-

tusmuotojen ruuhkautumisen. Tähän kriisitilanteeseen ei ollut valmiita toimintatapoja, vaan toimintamallit jouduttiin kehittämään kriisin aikana.

Onnistuneessa kriisijohtamisessa eri tahot kohtaavat oikeaan aikaan ja välittävät oikeaa ja relevanttia tietoa toisilleen. Suomen kaltaisessa demokraattisessa valtiossa kriisin johtamisen ja siitä koituvan vastuun on yllettävä aina poliittiseen johtoon asti. Kriisijohtamisen ongelmat johtuvat usein byrokraattisesta toimintatavasta ja heijastuvat tätä kautta esimerkiksi kriisiviestinnän hitautena. Onnistuneen kriisijohtamisen hyviä puolia on informaation selkeä siirtäminen eli kuka sanoo, mitä sanoo ja minkä kanavan välityksellä. (Hakala-Huhtala 2009, 18, 93.)

Poikkeustilanteisiin varaudutaan parhaiten harjoittelemalla tilanteita käytännössä. Organisaation johdolle kannattaa järjestää esimerkiksi strategisen johtamisen koulutuksia, joihin on helppo sisällyttää myös kriisitilanteessa toimimista. Näissä koulutuksissa mahdollisia tulevia ongelmia on analysoitava ja pohdittava yhdessä työryhmän kanssa. (Iivari 2011b, 60.) Esimerkiksi Sallan kunnassa on panostettu koulutuksiin ja pyritty niiden avulla lisäämään henkilöstön osaamista. Koulutukset ovat koostuneet käytännön harjoituksista sekä matkailun turvallisuuteen liittyvistä luennoista.

Kriisijohtamiseen on olemassa useita eri toimintamalleja. Yksi käytetyimmistä on niin kutsuttu kolmen vaiheen malli. Tässä tarkastelutavassa otetaan huomioon kriiseihin varautuminen (suunnitelmat, koulutukset, harjoitukset), kriisitilanne sekä kriisin jälkeinen tilanne. (Seeck 2009, 5.) Tämän lisäksi on olemassa myös neljän ja viiden vaiheen malleja. Kolmen vaiheen malli on helposti käytäntöön sovellettava matkailualan organisaatiolle, joka ei ole kovin kehittyneellä tasolla kriisinhallinnassa ja sen johtamisessa. Yrityksessä annetaan vastuu yhdelle henkilölle, joka huolehtii kyseisen organisaation kriisinhallinnasta, kuten koulutuksista ja erilaisista suunnitelmista.

Matkailualueen kannalta kriisijohtaminen on haastavaa, koska alueella on erilaisia toimijoita, kuten viranomaisia, järjestöjä ja yrityksiä. Tästä syystä kriisitilanteessa on vaikea selkeyttää ketä kriisi koskettaa, mihin se vaikuttaa ja kenen vastuulla kriisitilanteen johtaminen on. Matkailualueella on oltava selkeästi eriteltynä, mikä on alueellista kriisinhallintaa ja mikä on yrityksen omaa krii-

sinhallintaa. Jaotteluun vaikuttaa organisoinnin lisäksi kriisin laatu, sen laajuus ja vakavuus. Jaottelu on haasteellista myös sen vuoksi, ettei aina pystytä määrittelemään selkeästi, kenen vastuulla kriisinhallinnan tulee olla. Esimerkiksi Tornion alueella valjakkoturma kosketti tapahtumahetkellä vain yhtä organisaatiota, mutta sen vaikutukset näkyivät lopulta koko Tornion ja jopa Lapin alueen matkailuimagossa. Eniten valjakkoturma vaikutti kuitenkin ohjelmapalveluyritysten imagoon.

Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tavoitteena on edistää matkailualueen häiriötöntä toimintaa. Hyvin johdetulla ja käytäntöön viedyllä turvallisuussuunnittelulla vaikutetaan kaikkiin edellä mainittuihin matkailun turvallisuuden osa-alueisiin. Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tarkoitus on edesauttaa matkailualueen turvallisuusverkoston yhteistä työtä turvallisemman matkailualueen puolesta.

4 SELVITYKSEN TOTEUTUSPROSESSI

4.1 Teemahaastattelu ja sisällönanalyysi

Tässä opinnäytetyössä käytimme tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua Meri-Lapin alueella. Halusimme käyttää opinnäytetyösämme kyseistä menetelmää, koska se antaa haastateltavalle ja haastattelijalle vapautuksia lisäkysymyksiin ja tarkennuksiin. Lisäksi turvallisuuden eri teemat hahmottelevat ja ryhmittelevät kysymyslomakkeet omaksi toimivaksi kokonaisuudekseen. Koemme myös, että tulokset ovat luotettavia käytettäessä haastatteluja. Haastattelimme matkailualueella yhdeksää elinkeinon-, ja viranomaisedustajia. Tuloksista haluttiin mahdollisimman kattava ja haastattelukysymykset tehtiin yhdessä KOTA- opinnäytetyöryhmämme kanssa. Haastattelukysymykset hyväksyttiin ja muotoiltiin viimeiseen muotoonsa toimeksiantajan kanssa.

Teemahaastattelun pääkohtia olivat matkailualue ja sen erityispiirteet, matkailualueen riskit ja vaaratilanteet, tulevaisuus turvallisuustyössä, kriisinhallinta, verkostot ja resurssit sekä viimeisenä teemana turvallisuustyö matkailualueella. Näillä teemoilla haluttiin tuoda esille mahdollisia ongelmakohtia ja kehityskohteita jokaisella matkailualueella. Haastattelukysymykset muotoiltiin sopiviksi elinkeinolle, viranomaisille sekä rajayhteistyön toimijoille, kuten esimerkiksi merivartiostolle. Haastattelulomakkeita oli yhteensä neljä erilaista; rajaturvallisuus (Liite 5), elinkeino (Liite 2), viranomaiset (Liite 4) sekä oppilaitoshaastattelu (Liite 3). Haastatteluiden litterointi suoritettiin eksaktilla tasolla, jolloin jokainen sana ja liike on otettava huomioon.

Haastattelut suoritettiin Meri-Lapin alueella pääasiassa Kemissä ja Torniossa. Haastattelimme yhdeksää eri toimijaa Meri-Lapissa sekä kahta toimijaa Rovaniemellä. Rovaniemellä käydyt haastattelut oli tarkoitettu yhteiseksi materiaaliksi kaikille KOTA-opinnäytetyössä oleville ryhmille, mutta niiden käytettävyys oli laajin Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelman laatimiseksi. Haastattelut olivat luottamuksellisia ja suurin osa haastatteluista toteutettiin marraskuun ja joulukuun aikana. Viimeiset kaksi haastattelua teimme tammi-kuun aikana. Jokaiselta haastattelukerralta saimme hyödyllistä materiaalia

mukaamme, joihin kuului muun muassa Kemin kaupungin turvallisuussuunnitelma.

Turvallisuussuunnitelmaluonnoksen toteutuksessa käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä haastattelujen purkamiseen. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään pelkistämään teksti ja ryhmittelemään se eri luokkiin tulosten saamiseksi. Kun ryhmät on luokiteltu, on selvästi näkyvissä keskeisimmäksi nousseet aihealueet ja näin on helpompi lähteä muodostamaan runkoa tuotokseksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään siis käsitteitä ja saadaan näin vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi–Sarajärvi 2009, 103.) Omassa tutkimuksessamme kävimme aineiston läpi useaan kertaan, jonka jälkeen kokosimme nousseet luokat miellekarttoiksi. Miellekarttojen avulla turvallisuussuunnitelman runko (Liite 1) alkoi ryhmittyä omaan muotoonsa.

Oma tutkimusongelmamme käsitteli riskejä Meri-Lapin matkailualueella ja alueen turvallisuuden painopisteitä. Lisäksi kahtena muuna tutkimuskysymyksenämme oli millainen turvallisuussuunnitelman tulisi olla, jotta se olisi käytännössä toimiva ja millä tavalla turvallisuus on mukana alueen laatutyössä. Saimme tutkimuskysymyksiin monipuolisesti vastauksia ja turvallisuussuunnitelmasta tulee näin tarpeeksi kattava.

Osana aineistoamme käytimme Meri-Lapin alueella käytyjä turvallisuuden teematilaisuuksia. Meri-Lapin teematilaisuuksia on opinnäytetyöprosessimme aikana ollut yhteensä neljä ja jokaisessa teematilaisuudessa on sisältänyt omat painopisteensä. Teemoina ovat olleet turvallisuussuunnittelu, turvallisuuden nykytilanne ja riskienhallinta. Teematilaisuuksissa on pyritty avoimeen keskusteluun ja ajatusten vaihtoon toimijoiden kesken. Tilaisuudet ovat olleet maksuttomia ja niihin on saanut osallistua vapaasti. Viimeinen teematilaisuus keväällä 2012 käsittelee turvallisuussuunnitelman runkoa ja sen viimeistelyä. (Lapin korkeakoulukonserni 2012.)

5 SELVITYKSEN TULOKSET

5.1 Meri-Lapin erityispiirteet

Meri-Lapin alueella tiedonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Teemahaastattelun avulla pystyttiin ryhmittelemään turvallisuuden eri osa-alueet ja tulosten hahmotteluun ja analysointiin oli helpompi ryhtyä teemojen kautta. Turvallisuuden teemoina haastattelussa olivat matkailualue, matkailu-alueiden riskit ja vaaratilanteet, tulevaisuuteen varautuminen, kriisinhallinta, verkostot, resurssit sekä turvallisuustyö. Kyseiset teemat antoivat myös haastateltaville hyvän ryhmittelyn siitä, mitä haastattelu tulee sisältämään.

Ensimmäinen teema käsitteli Meri-Lapin alueen matkailualueita ja sen erityispiirteitä. Lisäksi toivoimme haastateltavien antavan meille viitteitä siitä, mitkä voisivat olla matkailualueen tärkeimpiä ja kehitettäviä painopisteitä. Suurin osa haastateltavista kertoi ominaispiirteiden olevan erityisesti meri ja sen alueella tapahtuva matkailu. Lisäksi talvimatkailun koettiin olevan kehittyneempää kesämatkailuun verrattuna ja useassa haastattelussa Meri-Lapin vetonaulaksi mainittiin jäärakentaminen ja siitä hyvänä esimerkkinä Kemin lumilinna. Jäämurtaja Sampo nähtiin yhtenä veturituotteena erityisesti Incentive-matkailulle.

Muutamissa haastatteluissa Meri-Lappi koettiin alueena hankalaksi myynnin kannalta. Vaikka Meri-Lappi ja erityisesti Kemi ovat hyvien kulkuyhteyksien varrella, yöpymiset alueella ovat silti jääneet vähäiseksi. Tulevaisuudessa suurien kulkuteiden varrella sijainti voidaan nähdä myös riskitekijänä liikenneturvallisuuden kannalta erilaisten materiaalien kuljetusten ja rekkaliikenteen takia. Nykyään Meri-Lapin saariin ei ole säännöllistä linjaliikennettä ja kesämatkailua tulisi kehittää monipuolisempaan suuntaan esimerkiksi risteilyjen osalta. Tämän uskotaan rikastavan matkailijoiden määrää alueella ja parantavan imagoa tulevaisuudessa.

5.2 Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

Seuraava teema käsitteli Meri-Lapin alueen turvallisuuden nykytilaa ja vaaratilanteiden dokumentointia. Matkailualueen turvallisuus koettiin tällä hetkellä suurilta osin hyväksi ja viranomaiset kehuivat yrittäjien panostusta asiakirjoihin ja onnettomuuksien dokumentointiin. Myös paikallistuntemus koettiin alueella

tärkeäksi. Haastattelujen pohjalta nousi myös huolen aiheita kasvavasta teollisuudesta. Teollisuuden lisätessään matkailualueella sekä tieliikenne että meriliikenne lisääntyvät ja ne voivat aiheuttaa ongelmia kulkuyhteyksissä. Lisäksi Meri-Lapin alueella sijaitsee Suomen vilkkain rajanylityspaikka kaksoiskaupunki Tornio-Haaparanta ja se antaa omat haasteensa viranomaisten työhön. Elinkeinossa toivottiin lisää yhteistyötä ja yhteisiä harjoituksia viranomaisten kanssa, jotta verkostoa pystyttäisiin kehittämään ja tutustumaan muihinkin toimijoihin.

”Nimien takaa pitää löytyä kasvot. Ja niitten kasvojen kohtaaminen, se tuottaa enemmän.”

Vaaratilanteiden dokumentointi nosti myös esiin vaihtelevia mielipiteitä. Suurin kysymys oli, tarvitaanko yhteistä dokumentointia ja ketä se palvelee tulevaisuudessa. Viranomaisten mukaan yrittäjällä on lain mukaan ilmoitusvelvollisuus tapahtuvista vaaratilanteista, mutta kaikki yrittäjät eivät ole tästä tietoisia. Viranomaiset dokumentoivat itse tapahtumia kukin omiin tietokantoihinsa, mutta yhteistä matkailijoita koskevaa dokumentointia ei ole olemassa. Kaikeksi onneksi ongelmatilanteita tapahtuu vuodessa todella vähän ja ne rekisteröidään poliisin järjestelmään. Saimmekin toiveen, että turvallisuussuunnitelman runko voisi sisältää tietopankin yrittäjälle, mitä asiakirjoja yrityksen tulee tehdä ja mihin kaikkeen yrittäjä on velvollinen.

Kaiken kaikkiaan epäilyksistä huolimatta dokumentointi koettiin hyväksi työkaluksi Meri-Lapin alueella, varsinkin jos dokumentointia tehtäisiin yhdessä viranomaisten ja yrittäjien kesken. Kaikki eivät halunneet dokumentointia julkiseksi, koska sen ajateltiin vahingoittavan yrittäjän imagoa, jos tietoa käytettäisiin esimerkiksi mediassa väärin. Dokumentointi kuitenkin auttaisi yrittäjiä huomaamaan mahdolliset vaaratekijät matkailualueella.

5.3 Varautuminen matkailualueen tulevaisuuteen

Kolmannessa teemassa haastateltavia pyydettiin kertomaan, miltä matkailualueen tulevaisuus voisi näyttää viiden vuoden päästä. Teemassa haluttiin myös selvittää, miten alueen toimijat käyttävät hiljaista tietoa toiminnassaan ja miten he varautuvat tulevaisuuden tapahtumiin.

Tulevaisuuden skenaariot toimijoiden puolelta käsittelivät suurilta osin ilmastomuutosta ja kehitystä kesämatkailuun. Kesällä on pyrittävä hyödyntämään merta aktiviteettikäytössä ja vähälumiseen talveen on varauduttava tarpeeksi aikaisin. Uutena matkailun aluevaltauksena keskusteltiin myös kaivosmatkailun mahdollisuudesta matkailualueella. Nykypäivänä ihmiset ovat entistä kiinnostuneempia turvallisuuskysymyksistä ja kaivoksien toiminnasta, joten miksei hyödyntää mielenkiintoa teollisuuden ja matkailun välillä. Suurena painopisteenä haluttiin nähdä yhteistyö eri toimijoiden välillä ja toivottiin jokaisen yrityksen tekevän tarvittavat turvallisuuden asiakirjat oman yrityksen hyväksi eikä vain viranomaisten pyynnöstä.

Ennakkoluuloista huolimatta hiljainen tieto osoittautui suureksi osaksi yrittäjien ja viranomaisten toimintaa. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että hiljainen tieto olisi hyvä dokumentoida, mutta sen aloittaminen on aina hankalaa ja hiljainen tieto toteutuu parhaiten käytännön työssä kentällä. Hyvänä esimerkkinä hiljaisen tiedon siirtymisestä pidettiin opaskoulutuksia, jolloin väistämättä hiljaista tietoa välittyy vanhoilta työntekijöiltä uusille oppaille. Myös erilaiset vuosittaiset tapaamiset ja yhteisfooromit edesauttavat hiljaisen tiedon siirtämistä.

5.4 Kriisinhallinnan ja verkoston toiminta

Kriisinhallinta teemana käsitteli matkailualueen kriisiviestintää ja sen tarpeellisuutta yrittäjien ja viranomaisten toiminnassa. Elinkeinon edustajat eivät olleet tietoisia yhteisestä kriisiviestinnästä niin hyvin kuin poliisiviranomainen ja pelastustoimi. Kaikki toimijat kokivat yhteisen kriisiviestintäsuunnitelman tarpeelliseksi ja toivoivat parempaa katsausta sille, kuka kriisiviestinnästä kulloinkin vastaa. Kriisiviestintäsuunnitelmaan kaivattiin hyviä käytänteitä ja valmiita malleja, jotta vastuualueet olisivat selvät. Havaitsimme, että kriisinhallinta teemana oli haastateltaville melko vaikea, koska kysymykset sivusivat toisiaan liiankin läheltä ja jos haastateltava ei tuntenut kriisiviestintää, oli kysymyksiin vastaaminen haasteellista. Jotta kriisiviestintä helpottuisi toimijoiden kesken, olisi hyvä järjestää alueella säännöllisiä harjoituksia. Nämä harjoitukset voisivat tuoda esille myös matkailuyrittäjien näkökulmaa ja parantaa yhteistyötä.

Turvallisuusverkostoa käsittelevällä teemalla haluttiin saada selville, ovatko toimijat jo turvallisuusyhteistyössä keskenään ja olisivatko he halukkaita olemaan mukana Meri-Lapin alueen turvallisuuden kehittämisessä. Kysymyksiin kuuluivat mitä hyötyä ja haittaa turvallisuusverkostosta on ja mikä olisi haastateltavan rooli kyseisessä turvallisuusverkostossa. Haastateltavat kokivat yhteistyön alueella vielä huonoksi, mutta turvallisuushankkeen kautta he ovat pystyneet käymään keskustelua eri toimijoiden kanssa. Tämä on parantunut yhteistyöhalukkuutta alueella. Toiveet yhteisestä tiedonkulusta näkyy myös seuraavassa sitaatissa.

”Toivottavasti me saadaan luotua semmonen verkoston tyyppinen järjestelmä, jossa juuri yrittäjät pystyy vaihtamaan tietotaitoa ja keskustelemaan keskenään.”

Kyseinen lainaus kertoo alueen toimijoiden olevan valmiita jatkuvaan yhteiseen turvallisuustyöhön Meri-Lapin alueella. Matkailualueella koettiin, että jatkossa olisi hyvä verkostolle kouluttaa vetäjä, turvallisuushenkilö, joka jatkaisi turvallisuuden kehittämistä Meri-Lapissa. Useimmat olivat myös yhtä mieltä siitä, että turvallisuuden parantamiseksi on toimijoiden sitouduttava toimintaan ja annettava oma asiantuntijuutensa verkoston käyttöön. Verkostossa voitaisiin jakaa läheltä piti -tilanteita ja yleistä hiljaista tietoa toimijoiden kesken sekä järjestää koulutuksia. Kaiken kaikkiaan turvallisuusverkosto koettiin erittäin positiiviseksi Meri-Lapin matkailun kannalta. Turvallisuusverkosto koettiin myös hyväksi Meri-Lapin imagolle ja sitä kautta tulevaisuuden matkailulle. Turvallisuusverkoston vastuu nähtiin erityisesti arjen turvallisuudessa ja liikenteessä.

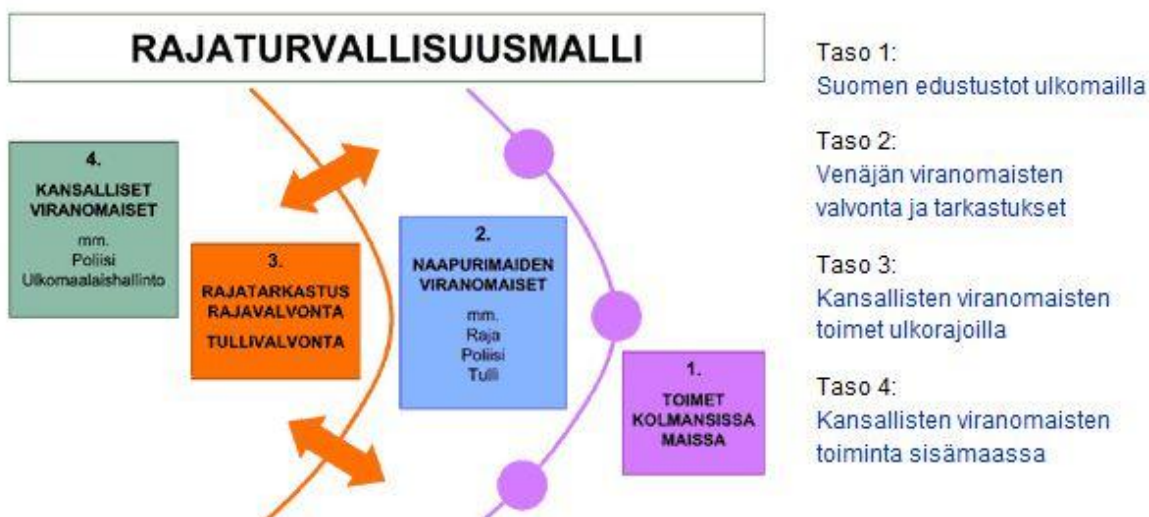
Turvallisuusverkostolla voitiin nähdä kasvavia paineita pienten yrittäjien suuntaan ja miinuksena katsottiin kilpailu eri yritysten välillä. Myös ajankäyttö kyseiseen verkostoon nosti kysymyksiä. Näkemykset on hyvä ottaa huomioon, sillä elinkeinon saaminen ja mukana pitäminen turvallisuussuunnittelussa on erityisen tärkeää kehittymisen kannalta. Matkailun turvallisuudessa on kyse asiakkaiden turvallisuudesta, jolloin on olennaista kyetä kitkemään yleinen kilpailumaailman ajattelu toiminnasta. Vuosittaiset verkoston kokoontumiset an-

taisivat lisäarvoa alueelle ja säännöllisillä tapaamisilla saataisiin tuotettua materiaalia yhteiseen käyttöön.

5.5 Turvallisuutta rajalla ja resursseissa

Kyselylomakkeen toiseksi viimeisellä teemalla testattiin alueen toimijoiden valmiutta mahdolliseen riskikartoitukseen. Kysymyksissä otettiin huomioon erityisosaamiset yrityksissä ja organisaatioissa ja olisiko matkailualueen yhteisestä riskikartoituksesta hyötyä. Saimme kuulla, että poliisiviranomaiselta löytyy tarvittava lista alueen yrittäjien ja pelastuslaitoksen kalustoresursseista mahdollisen onnettomuuden sattuessa. Pelastuspuolen koettiin hyötyvän resurssikartoituksesta eniten. Toimijat olivat kaikki yksimielisiä siitä, että onnettomuuden sattuessa heidän varusteensa ovat käytössä rajattomasti ja kartoituksessa olisi hyvä ottaa huomioon off road-kalusto, jota löytyy esimerkiksi vapaaehtoisjärjestöjen jäseniltä. Erityisosaamiseksi koettiin erityisesti kielitaito ja tietämys Meri-Lapin alueesta. Resurssikartoituksella pystyttäisiin ehkäisemään helposti onnettomuuksia ja niiden laajuutta. Resurssikartoituksen yhteydessä tuli myös ilmi kylmäsuojausvaunu, joka koettiin alueelle tarpeelliseksi.

Rajaturvallisuudessa teemana oli viranomaisyhteistyö valtioiden välillä. Halusimme tietää rajayhteistyön nykytilanteen ja mahdollisuudet sen kehittämistä. Tavoitteena oli myös saada vihjeitä ongelmista, joita maiden välillä mahdollisesti on. Ongelmaksi koettiin maiden välinen viestiliikenne, mutta yhteistyötä turvaamassa on oheinen neliportainen rajaturvallisuusmalli (kuvio 6), joka löytyy rajavartioston nettisivuilta osoitteessa www.raja.fi. Kuvio on esimerkki Pohjois-Karjalan käyttämästä rajavartioston turvallisuusmallista.



Kuvio 6. Pohjois-Karjalan rajaturvallisuusmalli (Rajavartiolaitos 2012)

Kaiken kaikkiaan turvallisuus rajayhteistyössä jäi aineiston osalta suppeaksi, ja olisimme hyötäneet useimmista rajaviranomaisten haastatteluista. Tulevaisuudessa tulee ottaa huomioon etenkin sujuva yhteistyö ja kielitaito maiden kommunikoinnissa.

5.6 Turvallisuustyötä Meri-Lapissa

Turvallisuustyön teemassa pureuduttiin yritysten turvallisuussuunnitelmiin ja asenteisiin lakeja ja säännöksiä kohtaan koskien turvallisuutta. Teeman tärkeimpinä kysymyksinä olivat kuitenkin itse turvallisuussuunnitelmaan liittyvät aiheet, kuten mitä suunnitelman tulee sisältää, jotta se hyödyttäisi mahdollisimman paljon Meri-Lappia. Lisäksi mietittiin, tulisiko turvallisuussuunnitelman olla kirjallisessa vai sähköisessä muodossa.

Vastaukset olivat laajoja ja kaikilla haastateltavilla oli oma ajatuksensa, minkälainen turvallisuussuunnitelma palvelisi parhaiten matkailualueita. Turvallisuussuunnitelma haluttiin sekä kirjalliseksi että sähköiseksi, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monet toimijat ja alueen matkailijat. Osa haastateltavista koki, että netissä julkaistavaan turvallisuussuunnitelmaan tulisi olla salasanat ja tunnukset eri toimijoille, jotta turvallisuutta voitaisiin kehittää ja tietotaitoa levittää helposti ja turvallisesti. Kaikki eivät halunneet turvallisuussuunnitelmasta julkista, mutta mahdollisuutta suunnitelman liittämisestä Meri-Lapin matkailustrategiaan pidettiin hyvänä vaihtoehtona.

Alueella koettiin kaiken kaikkiaan turvallisuuskysymysten olevan hyvällä tolalla yrityksissä. Turvallisuusasiakirjoihin oli panostettu viime vuosina enemmän ja tietoa oli hankittu itsenäisesti, kuten seuraavassa sitaatissa kerrotaan;

”Tietoisuus on lisääntynyt näistä riskeistä. Niin yrittäjät kuin kuluttajatkin alueella ovat heränneet tähän turvallisuusajatteluun paremmin.”

Turvallisuus koettiin myös paremmiksi aloilla, joiden yrittäjät ovat olleet alalla pitkään. Kausityöllisyys koettiin haasteeksi varsinkin koulutuksessa.

Turvallisuussuunnitelman (Liite 1) sisältöön kaivattiin monipuolisesti informaatiota. Useat halusivat turvallisuussuunnitelman sisältävän vastaavat henkilöt

onnettomuuden sattuessa, kun taas toiset olivat huolissaan suunnitelman päällekkäisyydestä kaupungin ja kunnan suunnitelman kanssa. Tärkeintä oli kuitenkin luoda turvallisuussuunnitelman runko matkailualueen yhteiseen käyttöön ja jota matkailun turvallisuushanke voisi jatkaa tämän työn jälkeen.

Turvallisuussuunnitelma sisältää kehitysideoita Meri-Lapin yhteistyöstä matkailualueella sekä mahdollisuuksia jatkaa turvallisuustyötä. Teimme alueelle myös selvityksen yleisimmistä riskeistä, joka auttaa alueen toimijoita hahmottamaan mahdolliset ongelmat tieliikenteen, meriliikenteen sekä kaupungin kannalta. Halusimme tuoda tuotoksessamme ilmi mahdollisimman paljon haastatteluissa keräämämme tietoa, jotta toiminnan kehittäminen saataisiin hyvin alkuun ja toimijat saisivat nähdä toistensa ajatuksia Meri-Lapin matkailun turvallisuuden kehittämiseksi.

5.7 Turvallisuussuunnitelman runko

Meri-Lapin turvallisuussuunnitelma sisältää yhteistyön kehittämisideat matkailualueella sekä riskijaottelun liikenteen ja kaupungin osalta. Halusimme tuoda esille myös Meri-Lapin matkailustrategiaa, johon turvallisuussuunnitelma voitaisiin tulevaisuudessa liittää. Näin jälkeinpäin katsottuna haastattelutilanteita ja haastattelukysymyksiä, olisimme tehneet parannuksia kriisinhallinnan ja turvallisuustyön osioon. Kriisinhallinnan teemassa olisi tullut ottaa enemmän huomioon haastateltavien tietämys asiasta ja hahmottaa kriisinhallinnan termiä paremmin. Useat haastateltavista olivat tietoisia kunnan omasta kriisiviestinnästä, mutta termi matkailualueen yhteinen kriisiviestintä herätti epäilyksiä sen tarpeellisuudesta. Kriisinhallinnan teemassa oli myös paljon toistoa, mitä löytyi muistakin turvallisuutta koskevista teemoista. Liitimme kriisiviestintäsuunnitelman turvallisuussuunnitelmaluonnokseen.

Enemmän olisi pitänyt myös keskittyä itse turvallisuustyöhön. Saimme paljon hyviä ideoita turvallisuussuunnitelman tulevasta sisällöstä, mutta olisimme tarvinneet enemmän tarkentavia kysymyksiä suunnitelman laajuudesta ja tärkeimmistä painopisteistä. Näistä asioista huolimatta saimme haastattelujen ja materiaalin pohjalta kattavan paketin, joka varmasti palvelee matkailualluetta tulevaisuudessa ja hankkeella on helppoa lähteä kehittämään turvallisuussuunnitelmaa entisestään. Turvallisuussuunnitelmassa käsittelemme kehitys-

keinoja yhteistyölle sekä turvallisuustyön jatkumiselle ja paneudumme matkailualueen riskeihin.

Mitä tulee alueelta löytyvään yhteistyöhön, turvallisuussuunnitelmalla pyrimme kehittämään alueen toimijoiden verkostoa elinkeinon ja viranomaisten välillä. Meri-Lapin matkailualueella on kokemusta pitkäaikaisesta matkailutoiminnasta, mutta yhteistyö eri toimijoiden, kuten viranomaisten ja yrittäjien kanssa on osoittautunut olevan vähäistä. Turvallisuussuunnitelmaa voidaan kutsua ennemminkin kehityssuunnitelmaksi, koska se sisältää paljon yhteistyöhön ja turvallisuuteen liittyviä kehitysideoita. Toivommekin alueen toimijoiden sitoutuvan yhteistyöhön ja pyrkivän vuosittaisiin tapaamisiin verkoston kesken. Näin saadaan kehitettyä Meri-Lapin imagoa ja alueelle toimiva matkailun turvallisuusverkosto. Myös yhteistyö Ruotsin kanssa on kehitettävissä viestiliikenteen kannalta. Kaiken kaikkiaan Meri-Lapissa on vahva innostus turvallisuusyhteistyölle, ainoastaan säännöllisesti toimiva kanava toimijoiden välillä puuttuu.

Olemme tyytyväisiä, että saimme kattavan määrän haastateltavia työtämme varten ja heillä oli paljon innokkuutta haastatteluamme kohtaan. Vaikka muutama haastateltavista peruikin, saimme tilalle elinkeinon edustajia. Haastattelulomakkeessa olisi pitänytkin olla enemmän elinkeinoa tarkentavia kysymyksiä. Itse tutkimuskysymykset olisivat voineet olla tarkemmin mukana haastattelulomakkeiden muokkautuessa haastattelukelpoisiksi. Olemme kuitenkin saaneet laajasti tietoa Meri-Lapin alueen laatutyöstä turvallisuudesta sekä riskeistä matkailualueella. Tutkimuskysymyksiin saatiin siis laajasti vastauksia.

Oppimistavoitteina tässä työssä oli saada Meri-Lapin alueelle toimiva turvallisuussuunnitelman runko, joka palvelisi mahdollisimman montaa toimijaa. Tuotoksessa olemme listanneet tärkeimmät turvallisuuden kehittämisen painopisteet ja mielestämme olemme onnistuneet meille annetussa toimeksiannossa. Lapin matkailun turvajärjestelmä–hanke voi käyttää runkoa jatkossa turvallisuuden kehittämisessä alueen organisaatioiden kesken.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön taustalla on opetusmenetelmä PBL eli Problem Based Learning, jota ryhmämme käytti koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opetusmenetelmä on tutkimusongelmalähtöinen, jossa opiskelijat saavat itse opettaa toisiaan tutoraalien avulla. Olimme ensimmäinen yhdeksän hengen ryhmä, joka valmisti opinnäytetyön kyseisellä menetelmällä ja olemme sen ansiosta pysyneet hyvin aikataulussa. Yhteistyö muiden opiskelijoiden kanssa on sujunut johdonmukaisesti ja olemme saaneet toisiltamme tukea työn etenemisessä. Teimme myös yhdessä opinnäytetyön teoriapohjan.

Koemme oppineemme paljon tästä uudesta opinnäytetyöprosessista. Koska menetelmä oli meille suhteellisen uusi, kaikkien tuli osallistua prosessiin avoimin mielin ilman ennakkoluuloja. Vaikka olimme käyttäneet PBL- prosessia aiemmin toisella opintojaksolla, tiedon havainnoiminen oli aivan erilaista, koska kyse oli omasta opinnäytetyöstä ja sen etenemisestä.

Ajankäytön kannalta ryhmätyöskentely on ollut vaativaa, koska on otettava huomioon yhdeksän ihmisen aikataulut. Tärkeimpiä KOTA-opinnäytetyöprosessilla saavutettuja hyötyjä olivat yhteistyöllä toteutettu teoriatausta ja haastattelulomakkeiden laatiminen. Ryhmätyöskentelyn avulla avautui erilaisia näkemyksiä asiasisältöihin ja tarkennuksia tekstin kielirakenteeseen. Kokemuksemme koko KOTA- projektista ovat kaiken kaikkiaan myönteisiä ja yhteistyö muiden ryhmien kanssa on ollut kasvattava kokemus myös tulevan työelämän kannalta. Opinnäytetyöprosessi on antanut monia valmiuksia ongelmanselvittämiseen, itsekuriin ja oman työn arvostamiseen.

Opinnäytetyöprosessissamme yhteyden ylläpitäminen toimeksiantajan kanssa on jäänyt vähäiseksi. Esimerkiksi opinnäytetyössä liitteenä syntynyt tuotos on ohjeistukseltaan ja sisällöltään on jäänyt mielestämme suppeaksi. Olisimme kaivanneet enemmän tapaamisia toimeksiantajan taholta, jotta olisimme saaneet tuotokseen tarkemmat ohjeistukset aikaisemmin, kuin kaksi viikkoa ennen palautuspäivämäärää. Koimme saavamme myös liian vähän henkilökohtaista palautetta työstämme joka hankaloitti kokonaisuuden hahmottamista koko opinnäytetyöprosessista.

Koemme opinnäytetyöohjauksen olleen tehokasta ja turvallisuusoppimisen kannalta edesauttavaa. Erityisen positiivista on ollut ohjaajien aktiivisuus opinnäytetyömme etenemisessä ja sen seuraamisessa. Aikataulullisesti työmme on ollut hyvin kuormittava. Opinnäytetyötä on työstetty vuoden ajan ja tuntimäärällisesti 15 opintopistettä ei riitä työmäärän kattamiseen, joka on muun muassa sisältänyt vierailuja, PBL-tutoriaaleja ja teematilaisuuksia. Lisäksi kielenohjaajan vaihtuminen kesken prosessin aiheutti ongelmia tiedonkulussa.

Mielestämme työskentely on ollut sujuvaa ja vaivatonta. Olemme pystyneet antamaan rakentavaa kritiikkiä toistemme teksteistä ja pyrkineet tekemään kompromisseja erimielisyyksien sattuessa. Eniten ongelmia aiheutti aikataulujen sovittaminen kevään aikana. Opinnäytetyön kanssa samaan aikaan oli koulutusohjelmaan kuuluva syventävä harjoittelu, joka rajoitti yhteistä ajankäyttöä. Yhteisen ajan puuttuminen hankaloitti työn kokoamista ja ajan tasalla pysymistä analysointivaiheessa. Syventävän harjoittelun jälkeen pääsimme paneutumaan raportin kirjoittamiseen ja tuotoksen muodostamiseen. Turvallisuussuunnitelman luonnos muodostui mielestämme suhteellisen helposti ja olemme tyytyväisiä siihen.

Omat tutkimuskysymyksemme tälle turvallisuussuunnitelmalle olivat seuraavat:

- Mitä riskejä matkailualueella on?
- Millä tavalla turvallisuus on mukana alueen laatutyössä?
- Mitkä ovat alueen turvallisuuden painopisteet?
- Millainen turvallisuussuunnitelman tulisi olla, jotta se olisi käytännössä toimiva?

Tutkimuskysymykset oli luotu jo suunnitelmavaiheessa syksyn 2011 aikana ja haastattelulomakkeita valmisteltaessa ne jäivät hieman taka-alalle. Olimme valmistelleet myös ryhmän kesken yhteisiä tutkimuskysymyksiä, mutta koimme edellä mainittavat tutkimusongelmat tukevan paremmin matkailualueem-

me tarpeita turvallisuutta ajatellen. Tutkimuskysymykset peilasivat hyvin haastatteluiden tuloksiin analysointivaiheessa.

Mitä tulee haastatteluiden tekemiseen Meri-Lapissa, olisimme voineet aloittaa haastattelut jo aikaisemmin. Talvisesonki alueella oli jo alkanut sekä marraskuun että joulukuun aikana ja se aiheutti kiireitä aikataulujen sopimiseksi eri toimijoiden kanssa. Muutamit haastatteluista menivät helmikuulle 2012. Saimme kuitenkin tarvittavat edustajat haastatteluihin.

Meri-Lapin matkailun turvallisuustyön kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää, että alueella herätään yhteisesti turvallisuusajatteluun. Meri-Lapin matkailualueelle on kehitettävä asiantunteva verkosto, joka haluaa kehittää turvallisuustoimintaa alueella.

Toinen jatkokehityksen aihe voisi olla Ruotsin ja Meri-Lapin yhteistyö rajalla ja varsinkin kaksoiskaupunki Tornio-Haaparanta alueella. Oman tutkimuksemme tuloksissa yhteistyön näkyminen jäi taka-alalle ja mielestämme aihe sopisi hyvin seuraavaksi tutkimuksen osaksi matkailualueelle. Tutkimus voitaisiin tehdä myös ruotsiksi, jotta pystyttäisiin kehittämään yhteistoimintaa rajan toisellekin puolelle. Tutkimusta olisi myös mahdollista laajentaa alueen kouluihin opinäytetyön tai erilaisten projektien saralla.

Tuotoksen tekimistä hankaloitti erityisesti Meri-Lapin matkailuyhdistyksen lakkauttaminen osakeyhtiön perustamisen yhteydessä. Meri-Lapin matkailu Oy ei saanut tarvitsemaansa kannatusta ja rahoitusta toiminnan aloittamiseksi Kemin ja Tornion kunnilta. Meri-Lapin matkailu Oy:n oli tarkoitus toimia turvallisuussuunnitelmaluonnoksessamme yhtenä tärkeimmistä toiminnan eteenpäin viejistä ja vastuuhenkilöistä. Samoin Internettiin luotava turvallisuusportaali oli suunniteltu perustettavaksi Meri-Lapin matkailu Oy:n kotisivujen yhteyteen. Tulevaisuus on vielä epävarma, mutta on mahdollista että Kemi-Tornion matkailun kehittämiskeskus saataisiin toimimaan Meri-Lapin matkailu Oy:n tilalle. Toinen vaihtoehto on, että Kemin matkailuyhdistyksen toimintaa laajennetaan koko Meri-Lapin matkailualueen kattavaksi kokonaisuudeksi.

LÄHTEET

- Aaltonen, M. – Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi – Pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Yritysturvallisuus. Osoitteessa <http://ek2.ek.fi/ytnk08/fi/yritysturvallisuus.php>. 3.11.2011.
- Finpro. 2011. Finpro Foresight. Osoitteessa <http://www.finpro.fi/foresight>. 31.10.2011.
- Flink, A-L. – Reiman, T. – Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Hakala, S. – Huhtala, H. 2009. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki. Gaudeamus.
- Helakorpi, S. Verkostot ja muuttuva asiantuntijuus. Ammattikasvatuksen maailma. Artikkeleita. Osoitteessa <http://openetti.aokk.fi/seppoh/ak-maailma/kever.pdf>. 22.11.2011.
- Heljaste, J. – Korkiamäki, J. – Laukkala, H. – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.
- Helsingin Sanomat 2011. Poliisin nettisivuja ei tehty kestävään kriisikuormaa. Osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/Poliisin+nettisivuja+ei+tehty+kest%C3%A4m%C3%A4%C3%A4n+kriisikuormaa/a1305549020563>. 10.1.2012.
- Henderson, J. 2007. Tourism Crises. USA. Butterworth-Heinemann.
- Iivari, P. 2010. Matkailuturvallisuus - kirjaluonnos. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011a. Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin malli. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011b. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Ilmonen, I. – Kallio, J. – Koskinen, J. – Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskinhallintaan. Helsinki: Tammi.
- Kaivo-oja, J. 2003. Tulevaisuuden tekeminen strategisen ajattelun valossa. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.

- Kalastusluvat.net 2012. Tietoa kalastusluvista ja maksuista Osoitteessa
http://kalastusluvat.net/tietoa_kalastusluvista/. 29.4.2012.
- Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S. (toim.) 2003.
Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Tampere:
Tammer-Paino Oy.
- Koivumaa, V. 2011. Verkostokuvaus. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä
– koulutus, verkosto ja ennakointi -hanke. Rovaniemi:
Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Laermer, R. 2008. 2011 - Trendspotting for the next decade. New York:
McGraw-Hill.
- Lapin Liitto. 2011. Kehittäminen ja edunvalvonta. Strategiat. Lapin
ilmastostrategia, luonnos. 14.10.2011. Osoitteessa
http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=250745&name=DLFE-9958.pdf. 1.11.2011.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. 2010. Kunta ja matkailun turvallisuus.
Osoitteessa
http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun_turvallisuus/Kunta_ja_matkailun_turvallisuus.iw3. 21.11.2011.
- Lapin korkeakoulukonserni 2012. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -
hanke. Osoitteessa
<http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit.iw3>.
28.4.2012.
- Lapin korkeakoulukonserni 2012. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –
hanke. Osoitteessa
<http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Tapahtumat.iw3>.
29.4.2012.
- Lappi 2012. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke. Osoitteessa
<http://www.lappi.fi/lappinyt/juttunurkka/matkailun-turvallisuus>.
28.4.2012.
- Lehto, S. 2011. Lapin matkailun turvallisuusyhteistyö. Elinkeinon ja
matkailijan turvallisuus. Powerpoint -esitys. Lapin
aluehallintovirasto. 28.10.2011.
- Lehto, T. – Valkokari, K. 2003. Verkoston kehittämisen työkalupakki.
Osoitteessa
http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3Btekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti27.pdf. 13.10.2011.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä -turvallisuusjohtamisen
portfolio. Helsinki: Talentum media Oy.

- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY.
- Maslow, A. 1987. Motivation and personality. New York: HarperCollins.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2010. Arctic reindeer vuosikello. Osoitteessa http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja_/Ideointiin/Vuosikello/Esimerkki.iw3. 21.5.2012.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2011. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3> 28.12.2011.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2010. Vuosikello. Osoitteessa http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja_/Ideointiin/Vuosikello.iw3. 21.5.2012.
- Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Talentum media Oy.
- Meri-Lappi 2012. Matkailupalvelut. Osoitteessa <http://www.merilappi.fi/lapland/fin/matkailu/index.html>. 16.4.2012.
- Visit Sea Lapland 2012. Meri-Lapin Matkailustrategia 2011–2014. Osoitteessa <http://visitsealapland.com/sites/visitsealapland.com/files/MERI-LAPIN%20MATKAILUSTRATEGIA%202011-2014.pdf>. 24.4.2012.
- Mohamed, M. - Stankosky, M. - Murray, A. 2004. Applying knowledge management principles to enhance cross-functional team performance. Osoitteessa <http://lpis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/JKM-8-3a.pdf>. 30.3.2012.
- MTL Markkinointiviestinnän toimistojen liitto 2011. Markkinointi & viestintä. Markkinointi ja viestintä lajeittain. Viestintä. Kriisiviestintä. Osoitteessa <http://www.mtl.fi/kriisiviestinta>. 24.11.2011.
- Nonaka, I. – Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Opetushallitus. 2011. Villit kortit. Osoitteessa http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/environmental_scanning/villit_kortit. 9.1.2011.
- Ouallen, P. 2011. Turvallisuusskenaariot ja ennakointi. Esitelmä 26.10.2011. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.

- Oulun yliopisto 2012. Ongelmalähtöinen oppiminen. Osoitteessa <http://www.oulu.fi/opetkeh/kehtoimi/PBL/index.html>. 28.4.2012.
- Palmgren, M. 2011. Lapin malli sisäisen turvallisuuden verkostoyhteistyössä. Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävää arjen turvaa. Maaseudun arjen turvaverkosto -hankkeen loppuraportti 1/2011. Tampere: Tammerprint Oy.
- Pk-yrityksen riskienhallinta. 2011. Startti riskienhallintaan. Riskienhallinnan hyödyt. Turvaa yritykselle. Osoitteessa <http://www.pk-rh.fi/startti-riskienhallintaan/riskienhallinnan-hyodyt/turvaa-yritykselle/>. 10.11.2011.
- Rajavartiolaite. 2012. Pohjois-Karjalan rajaturvallisuusmalli. Osoitteessa <http://www.raja.fi/rvl/p-kr/home.nsf/Pages/5264B37014986BD2C225708400450D86>
- Rubin, A. 2003. Tulevaisuuden tutkimuksen käsitteitä. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Saariselkä 2011. Huvit ja harrasteet. Osoitteessa <http://www.saariselka.fi/sisalto/huvit-ja-harrasteet>. 10.12.2012.
- Seeck, H. 2009. Kriisijohtamisen ja -viestinnän malleja. Esitelmä Kuntapäivillä. 7.5.2009.
- Suominen, A. 2000. Riskienhallinta. Vantaa: WSOY.
- Suominen, K. – Aaltonen, P. – Ikävalko, H. – Hämäläinen, V. – Mantere, S. 2007. Voimaa verkostosta! Verkostomaisen kehittämisen käsikirja. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti56.pdf. 13.10.2011.
- Talwar, R. 2010. Scanning the horizon. Teoksessa Trends and Issues in Global Tourism 2010. (toim. Conrady, R. – Buck, M.), Berlin: Springer.
- TEKES 2011. Kansainväliset ilmiöt - globaalit megatrendit. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/2354. 10.11.2011.
- Tikka, M. – Hakala, S. – Pedak, M. 2010. Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta. Osoitteessa http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/SPR_raportti.pdf. 10.11.2011.

- Tukes 2011. Omavalvonta kuluttajapalveluiden järjestämisessä. Osoitteessa <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Ohjeita-ja-vaatimuksia-yrittajille/Omavalvonta-kuluttajapalveluiden-jarjestamisessa/>. 21.11.2011.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työsuojeluhallinto 2011. Riskien arviointi. Osoitteessa <http://www.tyosuojelu.fi/fi/riskienarviointi>. 29.10.2011.
- Valkokari, K. – Anttila, J-P. – Hakala, T. – Hyötyläinen, R. – Korhonen, K. – Kulmala, H. I. – Lappeteläinen, I. – Lappalainen, I. – Ruohomäki, I. 2009. Muutos on pysyvää – entä verkostot? Kolmen liiketoimintaverkoston kehityspolut. Tykes. Aineistot. Tykes - ohjelma raportit. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B%2Ftekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti67.pdf. 13.10.2011.
- Valtioneuvoston kanslia 2009. Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen aluepaikallishallinnossa. Osoitteessa <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2009/j15-kriisijohtamistyoryhman-loppuraportti/pdf/fi.pdf>. 18.11.2011.
- Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmalveluiden turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- YLE 2009. Tornion valjakkoturmasta ehdollista vankeutta yrittäjille. Osoitteessa http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2009/04/tornion_valjakkoturmasta_ehdollista_vankeutta_yrittajille_686350.html. 28.11.2011.
- YLE Perämeri 2012. Tornionjoen jää kestää pilkkijät. Osoitteessa http://yle.fi/uutiset/tornionjoen_jaa_kestaa_pilkkijat/3299238. 29.4.2012.

LIITTEET

Luonnos Meri-Lapin matkailun turvallisuussuunnitelmasta	Liite 1
Haastattelulomake Elinkeino	Liite 2
Haastattelulomake Oppilaitos	Liite 3
Haastattelulomake Viranomainen	Liite 4
Haastattelulomake Rajayhteistyö	Liite 5

Meri-Lapin matkailualueen turvallisuuden kehittäminen

Turvallisuussuunnitelman luonnos

23.5.2012

Junes Toni

Kivilahti Tiina



Sisältö

1 Luonnos Meri-Lapin matkailun turvallisuussuunnitelmasta	4
2 Meri-Lapin matkailun turvallisuusverkosto	4
2.1 Nykytilanne ja tavoite	4
2.2 Verkostokuvaus.....	5
3 Vuosikello	6
3.2 Harjoitukset	7
3.3 Koulutukset.....	7
4 Kriisiviestintä.....	8
4.1 Kriisiviestintäsuunnitelma	8
5 Resurssikartoitus	8
5.1 Yritykset / Yrittäjät	8
5.2 Viranomaiset	8
5.3 Järjestöt.....	8
5.4 Muut (oppilaitokset, metsästysseurat)	8
6 Meri-Lapin matkailualueen riskit	8
6.1 Matkailualueen riskitekijät	8
6.2 Kaupunki	9
6.3 Liikenne.....	9
6.4 Meri	9
6.5 Katvealueet	10
7 Turvallisuuden ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen	10
7.1 Turvallisuus ja sen näkyvyys matkailualueella	10
7.2 Turvallisuusportaali	10
7.3 Vastuuhenkilö ja päivittäminen	10
7.4 Turvallisuuden markkinointi.....	11
Lähteet.....	12

KUVIOLUETTELO

Kuva 1. Meri-Lapin matkailualueen turvallisuusverkosto	5
Kuva 2. Arctic reindeer vuosikello	6

1 LUONNOS MERI-LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUSUUNNITELMASTA

Tässä turvallisuussuunnitelmaluonnoksessa käsitellään Meri-Lapin matkailualueelle tehtyjen haastatteluiden kautta esille nousseita turvallisuustekijöitä. Tämän luonnoksen on tarkoitus toimia runkona ja tienviitoittajana tulevalle turvallisuussuunnitelmalle, joka toteutetaan Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän ja alueen toimijoiden yhteistyöllä alueelle. Päättarkoituksena on edesauttaa luomaan toimiva turvallisuusverkosto matkailualueen toiminnan tueksi.

Osana turvallisuustutkimusta hyödynnettiin vuonna 2011 valmistunutta Meri-Lapin matkailustrategiaa ja siinä määriteltyä matkailualueen arvomaailmaa. Tärkeimpiä Meri-Lapin arvoja ovat merilappilaisuus sekä yhteistyö ja vuorovaikutus. Meri-Lapin matkailualueen vetovoiman lasketaan perustuvan aidoille asioille, kuten puhtaaseen luontoon ja uniikkeihin kärkevuuksiin. Yhteistyön ja vuorovaikutuksen kautta halutaan taas luoda matkailualueelle vahva profiili. (Meri-Lapin matkailustrategia 2011–2014.) Vahvan profiilin avulla on mahdollista kehittää alueen imagoa ja käsitystä alueen turvallisuudesta kansainvälisesti.

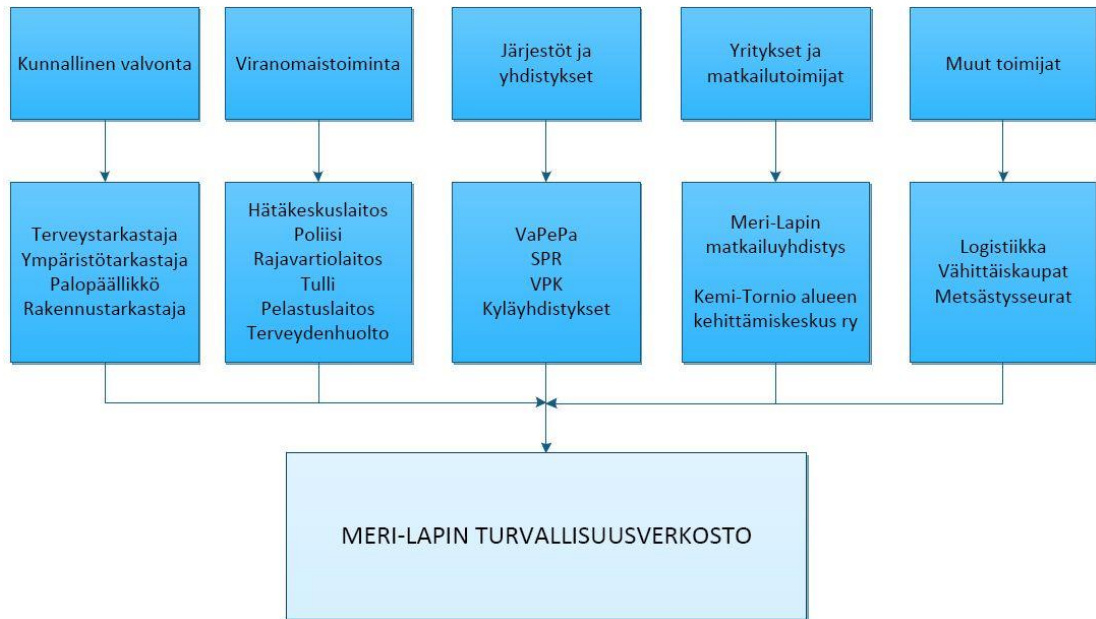
2 MERI-LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUSVERKOSTO

2.1 Nykytilanne ja tavoite

Kehitettävimpänä kohteena Meri-Lapin matkailualueella on noussut esille yhteisen matkailun turvallisuusverkon puuttuminen. Turvallisuutta tukevaa yhteistyötä on toimivasti käytössä pelastusviranomaisten kesken, mutta matkailuelinkeinon toimijoiden kanssa yhteistyö on ollut suhteellisen vähäistä. Samoin alueellisen hallinnon tasolla on ollut epätietoisuutta alueen turvallisuustoiminnan nykytilasta ja yhteistyön rajallisuudesta matkailualueen toiminnassa. Alueen toimijoilta löytyy tehokasta oman alan osaamista, jolla on mahdollista edistää alueen toimijoiden yhteistä osaamisen tasoa ja tätä kautta kehittää Meri-Lapin matkailun laatua ja imagoa.

2.2 Verkostokuvaus

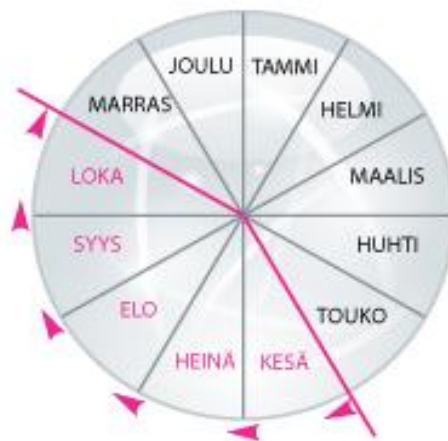
Ohessa on esimerkki millainen turvallisuusverkosto kaavio voisi olla Meri-Lapin matkailualueella. Kuvio on luotu Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelma rungon pohjalta, jonka ovat tehneet Heidi Turtinen ja Annu Tarkiainen. Verkoston tulisi kuvata kaikki alueen toimijat.



Kuva 7. Meri-Lapin matkailualueen turvallisuusverkosto.

3 VUOSIKELLO

Vuosikellolla tarkoitetaan toimintaa, jolla on tarkoitus määrittää yhteiset tavoitteet ja säännölliset tapaamiset ryhmätoiminnalle. Tässä turvallisuussuunnitelman luonnoksessa vuosikello antaa ideoita ja apua hahmottamaan alueella tarvittavia harjoituksia ja koulutuksia. Lisäksi vuosikello auttaa toimintaalueen nykytilanteen ja heikkouksien kartoituksessa. Vuosikellon avulla suunnitellaan toimintaa lyhyille ja keskipitkille aikaväleille ja se tulee olemaan osana matkailun turvallisuuden kehittämistä Meri-Lapissa. Seuraavassa kuvassa malli Arctic reindeerin vuosikellosta.



Kuva 8. Arctic reindeer vuosikello. (LUC Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2012.)

3.1 Tapaamiset

Ratkaisuina yhteistyötoiminnan kehittämiseksi voitaisiin nähdä yhteiset tapaamiset, toimintaa tukevat tavoitteet ja vastuuhenkilöistä päättäminen. Turvallisuusjärjestelmä-hankkeen myötä järjestetyt tapaamiset on todettu olevan hyödyllisiä, sillä toimijoilla on ollut mahdollisuus vapaamuotoisissa tilaisuuksissa tuoda esille omia näkemyksiä ja kysymyksiä aiheisiin liittyen. Samalla on tavattu kasvatusten ja opittu tuntemaan toisia, jolloin kynnys ottaa yhteyttä ja neuvoa tarvittaessa on madaltunut. Vastaavanlaisten tilaisuuksien toteuttaminen jatkossa kerran tai puolivuositain olisi suotavaa yhteistyön kehittämisen ja ylläpitämisen kannalta. Tapaamisissa voitaisiin hyödyntää edellämainittua vuosikelloa.

Mikäli tapaamisia saadaan jatkettua hankkeen päätyttyäkin, olisi niihin mielestämme hyvä sisällyttää keskustelua hiljaisen tiedon jakamisesta. Hiljainen tieto on tietoa, jota ei ole kirjallisesti olemassa, vaan se on työntekijöiden kokemuksen kautta saamaa ja se menetetään usein työntekijöiden vaihtuessa. Haastatteluiden pohjalta hiljaisen tiedon kerääminen ja käyttö on osoittautunut vähäiseksi alueen toiminnassa. Tiedon välittäminen voisi edesauttaa turvallisuuden nykytilan kartoituksessa, ongelmakohtien löytämisessä, sekä lisäämällä näkemyksiä ja tietämystä turvallisuudesta.

3.2 Harjoitukset

- Suuronnettomuusharjoitus (Esim. Myrskyharjoitus)
 - Liikenne
 - Meriliikenne
 - Rautatiet
 - Vaarallisten aineiden kuljetus
- Turvallisuuskävelyt
- Pelastautumisharjoitukset

3.3 Koulutukset

Jotta yhteistyö kehittyisi ja toimijoiden mielenkiinto saataisiin ylläpidettyä, olisi toimintaan hyvä liittää mukaan uusia yhteisiä tavoitteita. Tavoitteena voisi olla esimerkiksi saada järjestettyä yhteisiä koulutuksia sekä pätevyyksien ja lupien myöntämisiä. Esimerkiksi meriliikennelakiin liittyvien koulutuksien ja pätevyyksien järjestäminen voisivat olla eduksi useille Meri-Lapin toimijoille. Nämä olisivat hyödyksi erityisesti sesongittain vaihtuvien uusien työntekijöiden koulutustason ja turvallisuustyöskentelyn edistämiseksi. Vastaavanlaisten tavoitteiden avulla kyettäisiin takaamaan toiminnan jatkuva kehittyminen, jonka lisäksi saataisiin turvallisuudessa mukana olevat jäsenet puhaltamaan yhteen hiileen alueen kehittämiseksi.

4 KRIISIVIESTINTÄ

4.1 Kriisiviestintäsuunnitelma

(tähän tulee kuvio)

5 RESURSSIKARTOITUS

Toimijoiden on sovittava yhteiset käytänteet resurssiluettelon käytölle ja sen jakelulle (esimerkiksi nettiportaalissa salasanojen takana). Seuraaviin alaotsikoihin listataan mahdollisia resursseja, mitä toimijoilta löytyy ja joita he ovat valmiita antamaan yhteiseen käyttöön onnettomuuden sattuessa.

5.1 Yritykset / Yrittäjät

5.2 Viranomaiset

5.3 Järjestöt

5.4 Muut

(oppilaitokset, metsästysseurat)

6 MERI-LAPIN MATKAILUALUEEN RISKIT

6.1 Matkailualueen riskitekijät

Meri-Lapin matkailualueen turvallisuuden nykytila on tällä hetkellä suhteellisen hyvä. Haastatteluissa esille nousivat kaupunkien toimintaan ja liikenteeseen liittyvät riskit sekä meriliikenteen haasteet. Nämä kaikki osa-alueet ovat yhteydessä Meri-Lapin imagoon. Tärkeimpänä kehityskohteena nähtiin toimijoitten välinen yhteistyö, joka lisäisi turvallisuutta alueen palvelutarjontaan.

6.2 Kaupunki

Kemin kaupungin yhdeksi suurimmista ongelmista nähdään rikollisuus ja laittomien aineiden välittyminen. Esimerkiksi rikollisuus on tehnyt Kemistä tilastoissa esiinnousevan alueen ja se vaikuttaa imagoon myös matkailun kannalta. Samoin rajan yli siirtyvä rikollisuus on yksi erityisongelmista Meri-Lapin alueella, jota on haasteellista saada ehkäistyä. Kasvava poliisien resurssipula vaikuttaa myös matkailualueen turvallisuuteen.

Elinkeinon puolelta riskiksi koettiin yhteisten turvallisuusharjoitusten puuttuminen. Marraskuussa 2011 Kemissä valmisteltiin ja suoritettiin myrskyharjoitus, jossa viranomaiset olivat mukana. Harjoituksen tavoitteena oli kerrata esimerkiksi, miten toimia sähkökatkoksen sattuessa. Harjoitus oli hyödyllinen Kemin kaupungille, mutta elinkeinossa toivotaan kehitystä yhteisharjoitusten monipuolisuuteen ja siitä tiedottamiseen. Yhtenä tekijänä voidaan nähdä matkailun turvallisuuden puuttuminen kaupungin turvallisuussuunnittelusta.

6.3 Liikenne

Liikenteessä koettiin riskeiksi vilkas läpikulkuliikenne sekä muualle Suomeen että rajan yli erityisesti sesonkien alkaessa ja päättyessä. Liikenne on erityisen haavoittuvainen äkillisille sääolosuhteiden muutoksille ja vaatii tehokasta tiestön ylläpitoa. Myös kasvanut kaivosteollisuus lisää riskejä rekkaliikenteeseen maanteilla. Hätäkeskusten toimintakentän laajeneminen on johtanut toiminnan heikkenemiseen, joka näkyy esimerkiksi pelastustehtävissä kohteen sijainnin paikantamisessa. Lisäksi Meri-Lapin alueelta uupuu kylmäsuojausvaunu, joka on tärkeä esimerkiksi bussi- tai junaonnettomuuden sattuessa.

6.4 Meri

Meriliikenteessä on aina otettava huomioon olosuhteet niin kesällä, kuin talvellakin. Talvella Kemin veturituotteena toimiva jäänmurtaja Sampo kerää paljon Incentive-matkailijoita ja sen turvallisuuteen on kiinnitetty ja kiinnitettävä erityistä huomiota. Oleellisena osana meriturvallisuutta on kuljettajien ja

henkilökunnan kokemus, koulutus ja aluetuntemus. Matkailijoiden on oltava varmoja, että henkilökunnalla on osaamista ja kokemusta merellä liikkumisesta ja tästä todisteena toimivat turvallisuusasiakirjat ja kuljetusoikeudet. Merellä liikkumisen turvallisuudessa tärkeintä on kokemuksen ja hiljaisen tiedon välittyminen uusille kuljettajille.

6.5 Katvealueet

7 TURVALLISUUDEN YLLÄPITÄMINEN JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

7.1 Turvallisuus ja sen näkyvyys matkailualueella

Toimijoiden tulisi alkaa suunnittelemaan, kuinka turvallisuustyölle luotaisiin tavoitteet, näkyvyyttä ja kuinka siitä voitaisiin hyötyä. Mikäli vastaavanlaisiin tavoitteisiin ei lähdetä on mahdollista, että toimijat nopeasti etääntyvät toiminnasta ja turvallisuutta edistävää verkostoa ei ehditä muodostaa toimivaksi.

7.2 Turvallisuusportaali

Yhteistyön ja kommunikoinnin parantamisessa voisi edesauttaa yhteinen Internetiin luotava portaali. Portaalille voitaisiin luoda oma osoite tai se voitaisiin yhdistää osaksi Meri-Lapin matkailuyhdistyksen sivustoja. Internet-sivustolla voitaisiin jakaa yhteystietoja, uutisia, kysymyksiä ja vastauksia turvallisuuteen liittyvistä aihealueista. Sivusto voisi samoin sisältää linkin, josta toimijat voisivat nähdä, mitä asiakirjoja yrityksen turvallisuus lain mukaan vaatii. Tärkeät ilmoitukset, kuten alueella tapahtuvat viranomaisten turvallisuusharjoitukset, voitaisiin myös ilmoittaa etukäteen sivustoiden yhteydessä. Mikäli sivusto sisältäisi joitain edellä mainittuja aineistoja, olisi se tällöin tärkeä suojata mahdolliselta väärinkäytöltä ja häirinnältä mahdollisesti tunnusten ja salasanojen avulla. Päätökset sivuston sisällöstä ja käyttöoikeuksista tulisi päättää yhdessä toimijoiden kesken.

7.3 Vastuuhenkilö ja päivittäminen

Useissa haastatteluissa uskottiin, että mikäli toiminta halutaan saada jatkumaan, tulisi siihen määrätä vastuuhenkilöitä. Vastuuhenkilöiden tehtävinä

olisi toimia koordinoivana henkilönä. Organisoititehtäviin voisi kuulua yhteisiin tapaamisiin liittyvät valmistelut, kuten ilmoittautumiset sekä aihealueiden ja tavoitteiden määrittäminen. Tämä edellyttäisi vastuuhenkilöiltä turvallisuusosaamista ja johtamistaitoja. Henkilöiden tulisi samoin toimia puolueettomina ja tiedostaa kehittävänsä koko Meri-Lapin turvallisuutta. Näin ollen vastuuhenkilöt voisivat olla osana Meri-Lapin matkailuyhdistyksen toimintaa, jonka toimintakuvaukseksi on määritetty alueen toiminnan kehittäminen.

7.4 Turvallisuuden markkinointi

Uusien jäsenten mukaan saamisessa matkailuyhdistyksillä on tärkeä rooli, sillä useat yritykset ovat jo osana yhdistystoimintaa. Matkailijavirroille Meri-Lapin turvallisuutta voitaisiin tuoda esille matkailuyritysten ja -yhdistysten Internet-sivuilla, joissa tulisi samalla kuvailla mistä turvallisuustyössä on ollut kyse ja millaisia hyötyjä sen avulla on saavutettu. Internetissä tapahtuvalla mainonnalla Meri-Lappiin matkaansa suunnittelevat matkaajat saataisiin vakuuttuneemmaksi alueen laatutoiminnasta ja mahdollisesti myös viipymään alueella. Turvallisuusyhteistyötä voitaisiin mainostaa myös yrityksissä jaettavilla esitteillä, joissa kuvailtaisiin, mitkä ovat olleet yhteistyön tavoitteet ja saavutukset.

LÄHTEET

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Arctic reindeer vuosikello. Osoitteessa
http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja_Ideointiin/Vuosikello/Esimerkki.iw3. 21.5.2012.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Vuosikello. Osoitteessa
http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja_Ideointiin/Vuosikello.iw3. 21.5.2012.

HAASTATTELULOMAKE ELINKEINO

Liite 2

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhailaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”

”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”

Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Vaikuttavatko samalla matkailualueella toimivien eri organisaatioiden vahingot tai onnettomuudet organisaationne toimintaan?
 - KYLLÄ: miten?
6. Minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa ja/tai maakunnan alueella vaikuttavat välittömästi teidän toimintaanne/toimintakykyynne ja turvallisuuteenne?

7. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
- KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
 - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
 - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
 - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

8. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
9. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
(Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.)
10. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on Lapin matkailun **tulevaisuus** (turvallisuuden kannalta).

Teema 4. Kriisinhallinta

11. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)
- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
 - EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
12. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
13. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

14. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
15. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
 - Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
16. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
17. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
18. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
19. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
20. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
21. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
22. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
23. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
24. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

27. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
28. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
29. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
30. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

31. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
32. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
33. Onko **matkailualueen** turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
34. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
35. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
36. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
37. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
38. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

LITTEROINTI:

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossaan (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.

HAASTATTELULOMAKE OPPILAITOKSET

Liite 3

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhailaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”

”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai väärä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”

Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue?
 2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
- (Erityispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista)*
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa ja/tai maakunnan alueella vaikuttavat välittömästi teidän toimintaanne/toimintakykyynne ja turvallisuuteenne?
6. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?

- KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
- KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
- EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
- EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

7. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on Lapin matkailun **tulevaisuus** (turvallisuuden kannalta).
 8. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
 9. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
- (Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.)*

Teema 4. Kriisinhallinta

10. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
- (Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)*
- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
 - EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
11. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
 12. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

13. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
14. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
 - Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
15. Miten turvallisuusverkosto toimii (toimisi) käytännössä?
16. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi (voisi) osallistua?
17. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
18. Mikä on (olisi) organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
19. Onko (olisiko) turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
20. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
21. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
22. Miten turvallisuusverkosto saadaan (saataisiin) toimimaan parhaiten?
23. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitkä ovat oppilaitoksen tavoitteet matkailun turvallisuusyhteistyölle?
27. Mitä hyötyä matkailun turvallisuusyhteistyöstä on oppilaitokselle?
28. Mitä haittaa matkailun turvallisuusyhteistyöstä on oppilaitokselle?

Teema 6. Resurssit

29. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
30. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
31. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
32. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

33. Onko **matkailualueen** turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
34. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
35. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
36. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
37. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
38. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?
39. Millä tavalla oppilaitokset voivat olla mukana matkailualueen turvallisuusyhteistyössä?
40. Miten oppilaitos voi tukea toiminnallaan matkailualueen turvallisuussuunnittelua?
41. Miten turvallisuus näkyy opetuksessa?

LITTEROINTI:

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossaan (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhailaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”

”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai väärä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”

Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
 - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
 - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?

- El: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
- El: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

6. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on **Lapin** matkailun **tulevaisuus**.
7. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
8. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
(Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytännöt, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.)

Teema 4. Kriisinhallinta

9. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)
 - KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
 - El: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - El: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - El: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - El: kuka voisi vastata matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

12. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
13. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
 - Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

25. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
26. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
27. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
28. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

29. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
30. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
31. Mikä työllistää viranomaisia eniten matkailun turvallisuudessa?
32. Mitä turvallisuuteen liittyviä puutteita yrityksillä yleisimmin on?
33. Mikä on yritysten asenne turvallisuuden kehittämiseen?
34. Mikä on yritysten turvallisuustietoisuus?
35. Onko matkailualueen turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
36. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
37. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
38. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
39. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
40. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

LITTEROINTI:

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossaan (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhailaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”

”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai väärä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”

Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue?
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
 - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
 - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?

- El: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
- El: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

6. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on **Lapin** matkailun **tulevaisuus**.
7. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
8. Miten organisaationne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
(Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytännöt, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.)

Teema 4. Kriisinhallinta

9. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)
 - KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
 - El: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - El: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - El: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - El: kuka voisi vastata matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

12. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
13. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
 - Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

25. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
26. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
27. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
28. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

29. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
30. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
31. Mikä työllistää viranomaisia eniten matkailun turvallisuudessa?
32. Mitä turvallisuuteen liittyviä puutteita yrityksillä yleisimmin on?
33. Mikä on yritysten asenne turvallisuuden kehittämiseen?
34. Mikä on yritysten turvallisuustietoisuus?
35. Onko matkailualueen turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
36. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
37. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
38. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
39. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
40. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

Teema 8. Viranomaisyhteistyö valtioiden välillä

41. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Norjan välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
42. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Ruotsin välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
43. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Venäjän välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
 - a. Miten kattavaa viranomaisyhteistyö on matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
44. Miten yhteistyö vaikuttaa XXX matkailualueen turvallisuuteen?
45. Onko viranomaisyhteistyössä havaittu ongelmia?

46. Onko viranomaisyhteistyössä jotain kehitettävää matkailun turvallisuuden näkökulmasta?

LITTEROINTI:

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossaan (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.